



MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

Gerencia General

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		2 de 28	

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. CONCEPTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	4
2. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL.....	5
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2.2. NATURALEZA	6
2.3. OBJETO SOCIAL.....	6
2.4. MISIÓN	7
2.5. VISIÓN.....	7
2.6. DOMICILIO	7
2.7. VALORES	7
2.8. PRINCIPIOS BÁSICOS	8
3. POLITICAS GENERALES	9
3.1. POLÍTICA DE GOBIERNO	9
3.2. POLÍTICA ADMINISTRATIVA.....	9
3.3. POLÍTICA FINANCIERA	10
3.4. POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA	10
3.5. POLITICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ...	11
3.6. POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	11
3.6.1. Política del Sistema de Gestión de la Calidad	12
3.6.2. Política de Gestión de Riesgos.....	12
3.6.3. POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.....	12
3.6.4. Política del Sistema de Control Interno.....	13
3.7. POLÍTICA DE OPERACIONES.....	14
3.8. POLÍTICA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.....	15
3.9. POLÍTICA COMERCIAL	15
3.10. POLÍTICA DE COMUNICACIONES	16
3.11. POLÍTICA AMBIENTAL	16
4. MANUAL ETICA Y CONDUCTA	16

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		3 de 28	

5.	DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS	17
6.	ELEMENTOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO	18
6.1.	ESTRUCTURA DE PROPIEDAD.....	18
6.2.	ASAMBLEA GENERAL.....	19
6.3.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	19
6.4.	GERENCIA GENERAL	19
6.5.	ÓRGANOS DE CONTROL	20
6.5.1.	La Junta de Vigilancia.....	20
6.5.2.	La Revisoría Fiscal	20
6.5.3.	Auditoría Interna	21
6.6.	CONTROL DEL GOBIERNO CORPORATIVO.....	21
6.6.1.	Mecanismos Internos.....	21
6.6.2.	Mecanismos Externos.....	21
6.7.	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
6.7.1.	Solicitud de Información.....	22
6.7.2.	Generación y transmisión de estados financieros	22
6.7.3.	Informe de gestión anual	22
6.7.4.	Lineamientos para las comunicaciones	22
6.8.	GRUPOS DE INTERÉS	22
6.8.1.	Compromisos de Visionamos con sus Grupos de Interés	23
6.9.	DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	25
7.	GESTION DE RIESGOS DE LA ENTIDAD.....	25
8.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	26
9.	RECLAMACIONES DE LOS ASOCIADOS.....	27
10.	CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL.....	27
11.	SANCIONES.....	27
12.	VIGENCIA.....	28

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		4 de 28	

PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el Manual de Gobierno Corporativo de Visionamos, el cual integra las mejores prácticas corporativas necesarias para preservar la ética institucional, la correcta administración y el control de la Entidad, en aras de permitir una mayor competitividad de la misma mediante el reconocimiento y respeto de los derechos de los asociados y demás grupos de interés, políticas claras de transparencia en la gestión y divulgación de información relativa al negocio que generen una mayor confianza a los grupos de interés y al mercado en general. Las mejores prácticas de gobierno corporativo descritas en este Manual complementan lo establecido en los Estatutos Sociales de la Entidad, los cuales por lo tanto se entienden incorporados en el presente documento.

El objetivo del presente Manual de Gobierno Corporativo es 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.

En desarrollo de las disposiciones estatutarias correspondientes y de la normatividad aplicable a las prácticas de gobierno corporativo, Visionamos ha adoptado el siguiente Manual de Gobierno Corporativo, el cual estará disponible para ser consultado de manera permanente en la página electrónica www.visionamos.com.

Todas las actuaciones de los miembros de la Asamblea General, Consejo de Administración, Gerente General y Revisoría Fiscal, están enmarcadas en las disposiciones de este Manual, para que el gobierno de la Entidad pueda desarrollar su actividad empresarial dentro de los principios éticos y el buen manejo societario.

1. CONCEPTO DE GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo es el sistema (conjunto de normas y órganos internos) mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica, bien sea de manera individual o dentro de un grupo económico. El gobierno corporativo provee un marco que define derechos y responsabilidades, dentro del cual interactúan los órganos de gobierno de una entidad, entre los cuales se destacan el máximo órgano de dirección, la junta o consejo directivo, los representantes legales y demás administradores, así como el revisor fiscal y demás órganos de control.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		5 de 28	

Un buen gobierno corporativo, debe proporcionar los instrumentos que aseguren la existencia y puesta en práctica de mecanismos que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión, mediante sistemas de pesos y contrapesos, con el fin de que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen de acuerdo con el mejor interés de la Entidad, sus asociados y acreedores, respetando los derechos de los consumidores financieros y de los demás grupos de interés.

Las buenas prácticas de gobierno que se incorporan en el presente Manual buscan y contribuyen fundamentalmente a lo siguiente:

- a) Garantizar y acrecentar la confianza de los asociados, la comunidad y demás interesados en Visionamos.
- b) Lograr los objetivos institucionales.

Mediante la aplicación de las prácticas consagradas en el presente Manual y de los planes establecidos en la planeación estratégica institucional.

2. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

El 04 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 CREARCOOP, la cooperativa Universitaria Bolivariana CUB y la Cooperativa de Trabajadores de Medellín COOTRAMEDE 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 ser utilizadas en todos los establecimientos de comercio y cajeros electrónicos del país.

En el año 2010 Coopcentral como organismo Cooperativo de segundo grado de carácter financiero, tomó la decisión estratégica de adquirir mayoritariamente la

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		6 de 28	

propiedad de VISIONAMOS, único Sistema de Pago de Bajo Valor del sector Cooperativo.

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 del Banco Cooperativo COOPCENTRAL, con el nombre de Visionamos Sistema de Pago de Bajo Valor, de esta manera El Banco y Visionamos logran una integración empresarial que les facilitará efectuar una labor comercial conjunta que permita expandir y consolidar a lo largo y ancho del territorio Colombiano la gran Red Coopcentral.

Con la Resolución 1635 de 03 de Septiembre de 2013, la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó el funcionamiento del establecimiento bancario de naturaleza Cooperativa al Banco Cooperativo Coopcentral.

2.2. NATURALEZA

VISIONAMOS es un Sistema de Pago de Bajo Valor de naturaleza cooperativa que, de acuerdo a lo establecido en sus estatutos, figura como una institución auxiliar del cooperativismo, lo que significa que está orientado a cumplir actividades de apoyo o complementarias al objeto social del Banco Cooperativo Coopcentral.

2.3. OBJETO SOCIAL

Para el logro de su propósito principal, Visionamos administra un Sistema de Pago de Bajo Valor de acuerdo con las regulaciones dispuestas en el decreto 2555 de 2010.

Un Sistema de Pago es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo. En todo caso, un sistema de pago solo será considerado como tal cuando actúen, en calidad de participantes, tres (3) o más instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, cooperativas multiactivas con Sección de Ahorro y Crédito o cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, inscritas en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, Fogacoop.

Los Sistemas de Pago de Bajo Valor son aquellos sistemas que, además de cumplir con las características de un Sistema de Pago, procesan órdenes de transferencia

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		7 de 28	

o recaudo, incluyendo aquellas derivadas de la utilización de tarjetas crédito o débito.

2.4. MISIÓN

Somos un Sistema de Pago, eficiente, seguro y rentable, que integra tecnológica, operativa y transaccionalmente al sector cooperativo y solidario.

2.5. VISIÓN

Ser el Sistema de Pago de mayor cobertura en Colombia al año 2020.

2.6. 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.

2.7. VALORES

En Visionamos, nuestra cultura organizacional está orientada por valores que enmarcan el direccionamiento del negocio. Todos los empleados interiorizamos los valores y los practicamos día a día en los contextos en que participamos.

COMPROMISO: Cumplimos con las obligaciones haciendo más de lo esperado, nos identificamos con los objetivos y metas de la Entidad, manifestando buena disposición a los cambios organizacionales.

CONFIANZA: Es tener la capacidad de creer en los demás y en sí mismo. Buscamos, satisfacer las necesidades de nuestros participantes y clientes ofreciendo productos y servicios de alta calidad

LEALTAD: Somos fieles a La Entidad y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo. La lealtad se siente, facilita la convivencia y las relaciones con las demás personas.

RESPECTO: Servimos, escuchamos, comprendemos y valoramos al otro, buscando armonía y cooperación en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

RESPONSABILIDAD: Actuamos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos como empleados, de acuerdo a los lineamientos de la

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		8 de 28	

Entidad, nos comprometemos y cumplimos con las tareas y funciones asignadas.

2.8. PRINCIPIOS BÁSICOS

Visionamos como entidad solidaria acoge los principios aprobados por la Alianza cooperativa internacional 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.

- **Adhesión abierta y voluntaria:** Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades propias de estar asociado, sin discriminaciones sociales, políticas, religiosas, raciales o de sexo.
- **Gestión Democrática por parte de los asociados:** Las cooperativas son organizaciones administradas y organizadas democráticamente por los asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los demás asociados.
- **Participación económica de los asociados:** Los asociados contribuyen equitativamente y controlan en forma democrática el patrimonio de su cooperativa. Así mismo, destinan excedentes para propósitos como el fortalecimiento y desarrollo de la cooperativa mediante la creación de reservas; beneficios para los asociados en proporción a sus transacciones con la cooperativa y otras actividades que aprueben los asociados.
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas y controladas por sus asociados. Si celebran acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si obtienen recursos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren la administración democrática por parte de los asociados y mantengan su autonomía.
- **Educación, capacitación e información:** Las cooperativas proporcionan educación y capacitación a los asociados, representantes elegidos, directivos y empleados, de forma que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Así mismo, informan a la comunidad, especialmente a

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		9 de 28	

los jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

3. POLITICAS GENERALES

3.1. POLÍTICA DE GOBIERNO

Visionamos conduce todos sus esfuerzos al adecuado desarrollo de la misión, visión y los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional, mediante la adopción de un Sistema de Gestión basado en procesos que integre los elementos de Control Interno, Calidad, Riesgos y Seguridad de la Información, orientado a la aplicación de estándares para la satisfacción del cliente y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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 institucionales 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.

3.2. POLÍTICA ADMINISTRATIVA

Visionamos cuenta con la logística necesaria para proveer un adecuado ambiente de trabajo y los servicios necesarios para garantizar el normal desarrollo de las actividades que exige la administración del Sistema de Pago de Bajo Valor,

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		10 de 28	

asegurando la provisión oportuna de recursos humanos, físicos y tecnológicos, que contribuyan al cumplimiento de los requisitos y a la satisfacción de los participantes de la red y demás partes interesadas. Igualmente, proporcionamos los mecanismos apropiados para mantener informados a los diferentes públicos (Empleados, Consejo de Administración, Participantes, Proveedores, Órganos de Control y usuarios en general) sobre políticas, reglamentos, normas, estructura, procesos y procedimientos, entre otros; de manera que todos tengan plenamente identificada su actuación dentro del Sistema. Visionamos se acoge a las normas y leyes aplicables a su objeto social, garantizando que los actos y hechos que se generen de las relaciones con los demás actores del Sistema, cuenten con el soporte legal adecuado y la debida asesoría para que la Alta Dirección, en el ejercicio de sus responsabilidades, tome las decisiones apropiadas que minimicen los riesgos de tipo jurídico que puedan afectar el logro de los objetivos de la Entidad.

3.3. POLÍTICA FINANCIERA

En Visionamos aplicamos una política financiera dirigida hacia la administración eficiente de los recursos económicos, mediante una adecuada planeación financiera y la elaboración del presupuesto que permita comprender y visualizar la estrategia global del negocio, determinando la viabilidad de financiación de proyectos y el sostenimiento de su infraestructura actual. Así mismo, se establecen mecanismos de control y seguimiento en la utilización de los recursos financieros que aseguren su optimización y el crecimiento rentable de la Entidad.

Suministramos información financiera y contable de la Entidad de manera confiable, oportuna, razonable y veraz, enmarcada dentro de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, las disposiciones exigidas por las Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF y demás normas aplicables, la cual refleje en forma fidedigna la realidad económica, ofreciendo suficientes elementos de juicio que faciliten a la administración y demás usuarios de la información, la toma decisiones oportunas.

3.4. POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

Visionamos se compromete a administrar el recurso humano asegurando la gestión adecuada de los procesos, mediante el fortalecimiento de las competencias y la generación de un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral de los empleados en sus dimensiones humana, social y laboral, y de manera recíproca Ser Humano- Entidad, de tal manera que se puedan generar los resultados esperados

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		11 de 28	

para el cumplimiento de la misión institucional. Con la adecuada administración del Proceso Gestión Humana propenderemos a cumplir con responsabilidad y calidad las etapas desvinculación, permanencia y retiro de los empleados, enmarcando la relación laboral con sus empleados de conformidad con el ordenamiento jurídico y la legislación Colombiana, las políticas internas y los contratos individuales de trabajo. Visionamos contribuye al bienestar de todos los empleados, emprendiendo acciones que aporten a crear un ambiente laboral de mutua confianza, con base en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas, disponiendo los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de sus actividades cotidianas.

3.5. POLITICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Es política en VISIONAMOS, contribuir al desarrollo integral de los empleados al adquirir el compromiso del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, encaminado a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los empleados y demás partes interesadas, ofreciendo lugares de trabajo seguros y saludables, mediante la revisión y establecimiento de los objetivos del sistema.

Gestionamos permanentemente el control de los peligros y riesgos propios de la empresa y sus entornos laborales, definiendo estrategias de formación, entrenamiento y capacitación continua, generando hábitos saludables y actitudes que favorezcan la prevención de accidentes y enfermedades laborales, para evitar eventos donde se vea afectada la integridad, enfocados en el cumplimiento de los requisitos legales vigentes y otros voluntariamente adquiridos con relación al uso eficiente de los recursos naturales para la protección del ambiente y la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Este compromiso involucra a todos los niveles de la empresa, que se encuentran bajo el control de la misma quienes participarán de manera activa con el propósito de tomar conciencia, responsabilidad, compromiso y actitudes que favorezcan la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

3.6. POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Visionamos, en cumplimiento de su misión y coherente con sus criterios de actuación, su estructura organizacional y su direccionamiento estratégico, ha implementado un Sistema de Gestión Integral fundamentado en un Sistema de

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		12 de 28	

Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Riesgos, Sistema de Seguridad de la Información y un Sistema de Control Interno, los cuales están comprometidos con:

3.6.1. Política del Sistema de Gestión de la Calidad

En Visionamos estamos comprometidos con la calidad de nuestros productos y servicios como un principio básico de cada una de las actividades que se realizan, adaptando nuestros procesos al desarrollo de un modelo operativo que integre la participación de todo el personal y eleve nuestros niveles de productividad y competitividad, dentro del marco legal vigente, la normatividad institucional y demás requisitos aplicables. Para lograrlo contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve el mejoramiento continuo; así mismo, fomentamos la innovación permanente en procesos y productos/servicios, que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales, el desarrollo y consolidación de la Red en Colombia.

3.6.2. Política de Gestión de Riesgos

Visionamos adopta la Gestión de Riesgos como una práctica inherente a las actividades de su objeto social, obedeciendo no sólo a las prescripciones jurídicas y normativas sino también a la intencionalidad estratégica de la Entidad, para preservar la integridad de sus recursos, incrementar la ventaja competitiva y garantizar la continuidad del negocio frente a los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta, asegurando el logro de los propósitos institucionales.

Para ello Visionamos adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, tratar, controlar y monitorear los riesgos propios de su actividad, logrando así transmitir responsabilidad y compromiso a todos los niveles con el manejo de los mismos. La Entidad determina su nivel de exposición al riesgo, prioriza su tratamiento, establece un estándar para el registro de eventos y promueve el uso de indicadores que proporcionen criterios para orientar la toma de decisiones apropiadas.

3.6.3. POLÍTICAS GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Visionamos cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) que apoya una adecuada gestión de riesgos. Dicho sistema soporta la debida protección de la información a partir de los principios de seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad)

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		13 de 28	

Visionamos diseña e implementa soluciones de negocio que aseguran los principios de la seguridad de los activos de información.

Visionamos valora la información desde el punto de vista de seguridad y acepta los niveles de riesgo conforme con los objetivos del negocio y de acuerdo con ello determina los mecanismos de protección adecuados.

Visionamos desde las etapas iniciales de los proyectos, incluye la evaluación de aspectos relacionados con la Ciberseguridad y Seguridad de la información siguiendo los lineamientos establecidos al respecto.

Visionamos implementa reglas de acceso para que la información se encuentre debidamente protegida.

Visionamos implementa mecanismos para promover el buen uso de los recursos tecnológicos.

Toda información creada, almacenada o transmitida utilizando los recursos de Visionamos es de propiedad y uso exclusivo de Visionamos y debe ser utilizada para el propósito del negocio.

Visionamos atiende y gestiona los incidentes relacionados con la Seguridad de la información y Ciberseguridad.

Visionamos cuenta con mecanismos y procedimientos para minimizar los riesgos asociados con la gestión de la información en los procesos y la administración de la plataforma tecnológica que soporta la operación del negocio.

Visionamos implementa un programa de Ciberseguridad alineado con mejores prácticas, para el mejoramiento continuo de su postura de seguridad y buscando aumentar su resiliencia.

3.6.4. Política del Sistema de Control Interno

Visionamos considera el Control Interno como un elemento estratégico inmerso en todas las actividades, para lograr la consecución de sus objetivos institucionales propuestos, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia; teniendo en cuenta el tamaño de la Entidad y los recursos necesarios desde la relación beneficio/costo. Por ello, ha determinado la estructuración e implementación de un conjunto de políticas, normas, procedimientos y mecanismos de verificación con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable, en la búsqueda de los siguientes objetivos:

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		14 de 28	

- Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la Entidad.
- Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la Entidad.

El diseño del Control Interno está fundamentado en principios básicos que garanticen su efectividad de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias de la Entidad, los cuales están definidos así:

“Principio de Autocontrol”: siendo la capacidad de todos y cada uno de los empleados de Visionamos, independiente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

“Principio de Autorregulación”: es la capacidad de Visionamos para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno, dentro del marco de las disposiciones legales aplicables.

“Principio de Autogestión”: tomado como la capacidad de Visionamos para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

3.7. POLÍTICA DE OPERACIONES

Estamos comprometidos con la conexión de Productos/Servicios de la red y con la gestión de los medios y canales disponibles para integrar operativamente las entidades Participantes, cumpliendo satisfactoriamente los acuerdos establecidos.

Proporcionamos información oportuna del movimiento transaccional, contribuyendo a la toma de decisiones que promuevan la eficiencia y eficacia de la operatividad en la Red. A través de la compensación automática consolidamos la transaccionalidad de la red, con el fin de facilitar la liquidación de las obligaciones contraídas entre los Participantes y otros Sistemas de Pago, entregando la información generada bajo los criterios aplicables de calidad, seguridad y cumplimiento.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		15 de 28	

Buscando cumplir los acuerdos de niveles de servicio, basamos nuestras estrategias en el desarrollo integral de la Entidad y la comunicación con el Cliente, mediante mecanismos y espacios que promuevan una interacción adecuada y constructiva, proporcionando información oportuna e incorporando desarrollos tecnológicos que contribuyan al fortalecimiento de las relaciones comerciales y la prestación de un mejor servicio.

Manifestamos nuestro firme compromiso con los Participantes y demás interesados, brindando a través de medios de comunicación apropiados respuesta oportuna y adecuada a sus solicitudes y/o requerimientos, para lograr satisfacción multilateral y emprender acciones que permitan la mejora continua.

3.8. POLÍTICA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Visionamos consigue integrar mediante desarrollos e innovaciones tecnológicas a las entidades Participantes, ofreciendo una infraestructura que cumpla con la normatividad aplicable, la administración de riesgos y los estándares de seguridad y calidad; basados en procedimientos y buenas prácticas orientadas a la operación eficiente de los diferentes servicios de la Red. Continuamente fortalecemos nuestra plataforma tecnológica con el fin de facilitar la interoperatividad de las entidades del sector, brindando apoyo técnico y logístico que, junto con la asesoría de proveedores calificados, permitan un óptimo desempeño de la Red y una adecuada gestión tecnológica con enfoque proactivo y uso razonable de sus recursos, alcanzando los niveles de disponibilidad requeridos.

3.9. POLÍTICA COMERCIAL

Visionamos ofrece un portafolio de productos/servicios que integra al sector cooperativo y solidario a través de la Red, buscando cubrir las necesidades y expectativas de los actores del Sistema de Pago de Bajo Valor, mediante el desarrollo de estrategias de mercadeo que conlleven a su posicionamiento y cobertura a nivel nacional.

Contamos con diferentes líneas de negocio, ofreciendo una plataforma tecnológica y operativa que facilita la vinculación de entidades y el desarrollo integral del sector; cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables con responsabilidad y buen criterio.

Visionamos promueve una gestión comercial de interacción y mutuo beneficio con los participantes de la Red y demás partes interesadas, que contribuya a la

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		16 de 28	

fidelización y el fortalecimiento de las relaciones, orientando nuestros esfuerzos al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

3.10. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Visionamos mantendrá permanentemente informados a sus diferentes grupos de interés en temas relacionados con productos/servicios, tarifas, programas y actividades para la interrelación y transmisión de información relacionada con la Red, a través de mecanismos de comunicación apropiados, los cuales constituyen factores esenciales para que estos grupos se formen e informen y se motiven a la toma de decisiones que permita obtener provecho de las oportunidades y desafíos que plantea el entorno. Logramos el cumplimiento de todos los requisitos que incidan en la credibilidad y utilidad de la información, para que sea oportuna, suficiente y de calidad, bajo los siguientes enfoques:

La comunicación como vínculo, que permite establecer lazos entre emisores y receptores, entre redes de receptores y entre quienes participan de ella.

La comunicación como mecanismo participativo, a través de los medios de comunicación, se ofrece información para el conocimiento de todos con el fin de motivar el accionar de cada uno de los públicos. La comunicación como un ejercicio integrador, que nos compromete a todos desde nuestras diversas posiciones como miembros de una misma Entidad que orienta sus esfuerzos al crecimiento permanente para el beneficio mutuo.

3.11. POLÍTICA AMBIENTAL

En Visionamos fomentamos la valoración y el respeto por el medio ambiente, contribuyendo a la toma de conciencia sobre el impacto de nuestras actividades en el deterioro ambiental.

Promovemos una cultura ambiental integrada a las actividades cotidianas en la que se propicia la participación de todos los empleados para la conservación y el manejo responsable de los recursos ambientales, procurando un ambiente limpio, sano, que disminuya la contaminación ambiental y dé respuesta al compromiso con la sociedad.

4. MANUAL ETICA Y CONDUCTA

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		17 de 28	

Nuestro 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 lleven 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 del conflicto de intereses y el régimen sancionatorio para quien infrinja las disposiciones consagradas en él.

Línea ética

En el Manual 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) para que los empleados, proveedores, contratistas, clientes 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. 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 con ocasión de la realización de la asamblea general:

- a. A ser respetados y permitirles formular sus quejas, inquietudes y planteamientos, bien cuando actúen en la asamblea o cuando sean atendidos en Visionamos.
- b. A elegir y ser elegido para los cuadros de administración y control, con base en los requisitos legales y estatutarios.
- c. Participar de los excedentes, beneficios y programas sociales y de capacitación que programe Visionamos para los asociados.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		18 de 28	

- d. Evaluar la gestión de los miembros del Consejo de Administración, los comités designados por la Asamblea y la Revisoría Fiscal.
- e. 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.
- f. Contar con mecanismos efectivos y económicos para participar en la asamblea general.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Recibir una respuesta oportuna y suficiente sobre las aclaraciones o solicitudes que formulen respecto de la información examinada.
- j. Participar y votar en la Asamblea General.
- k. Contar con canales adecuados y ágiles para ejercer sus derechos.
- l. Ser escuchado con respeto y proponer asuntos para debatir en la Asamblea General.
- m. 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.

6. ELEMENTOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

6.1. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

VISIONAMOS es consciente de la importancia de una estructura de propiedad transparente pues, con esto se disminuye el riesgo de gobierno corporativo al establecer claridad, para los grupos de interés, acerca de quién es el beneficiario real de la actividad desarrollada por La Entidad.

VISIONAMOS cuenta con los siguientes asociados El Banco Cooperativo Coopcentral, , Cooperativa Financiera de Antioquia, Progressa, La Equidad Seguros, **Crediservir, Coomuldesa, Cobelén y Coonfie.**

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		19 de 28	

6.2. 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 y un delegado adicional en función de los aportes sociales, en los términos que lo establezcan los reglamentos de los estatutos.

La Asamblea General Ordinaria se reúne cada año, también puede darse el caso de Asambleas Extraordinarias en cualquier época y cuantas veces sea necesaria, si se presentan hechos o circunstancias que no pueden dar espera hasta la Asamblea Ordinaria siguiente y que son de competencia exclusiva de ella.

Los aspectos relacionados con la convocatoria, reglas generales, funciones y desarrollo de la Asamblea General se encuentran dispuestos en los estatutos de Visionamos, los aspectos mencionados se modificarán y aplicarán al presente documento conforme a las actualizaciones de los referidos estatutos.

6.3. 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.

Las actualizaciones de los estatutos con respecto a la conformación, convocatoria, reglas generales, funciones del Consejo de Administración y las actuaciones de sus integrantes, serán aplicadas al presente manual cada vez que tales estatutos sean modificados.

6.4. GERENCIA GENERAL

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		20 de 28	

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 período 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.

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.

6.5. ÓRGANOS DE CONTROL

6.5.1. 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 asociados hábiles con un suplente numérico, elegidos por la Asamblea General en representación de los asociados hábiles para un período de un (1) año, 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.

6.5.2. La Revisoría Fiscal

La Junta de Vigilancia efectuará reuniones ordinarias semestrales, convocadas por su Coordinador mediante comunicación escrita por lo menos con cinco (5) días calendario de anticipación e indicando la fecha, la hora, el lugar y la agenda u orden del día. Podrá igualmente celebrar reuniones extraordinarias cuantas veces fuere necesario o conveniente para tratar asuntos urgentes y que no pueden ser postergados hasta la reunión ordinaria siguiente. De sus actuaciones dejará constancia escrita en Libro especial de Actas, las cuales, debidamente aprobadas y firmadas por sus miembros principales se constituyen en prueba de lo que consta en ellas.

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

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		21 de 28	

6.5.3. 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 respectivamente, los cambios derivados de las actualizaciones de los referidos documentos aplicaran al presente manual.

6.6. CONTROL DEL GOBIERNO CORPORATIVO

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

6.6.1. Mecanismos Internos

- a) Consejo de Administración
- b) Comités Institucionales
- c) Auditoría Interna

6.6.2. Mecanismos Externos

- a) Reglas contables y requerimientos de presentación de reportes
- b) Revisoría Fiscal

6.7. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

La revelación de información es el mecanismo de contacto de VISIONAMOS con sus grupos de interés. El objetivo de la revelación de la información es permitir un conocimiento apropiado por parte grupos de los grupos de interés sobre la marcha y situación VISIONAMOS, y disponer de elementos de juicio para la toma de decisiones.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		22 de 28	

6.7.1. 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.

6.7.2. Generación y transmisión de estados financieros

VISIONAMOS ha establecido un procedimiento que permite la elaboración y transmisión de sus diferentes estados financieros.

6.7.3. 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.

6.7.4. 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.

6.8. 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:

- a) 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.
- b) Rechazar y prohibir cualquier acción o forma de corrupción, incluidas la extorsión, el soborno y la financiación de actividades ilícitas.
- c) Retribuir a la comunidad de influencia, beneficios, crecimiento y empleo, según sus posibilidades financieras y las necesidades de dicha comunidad.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		23 de 28	

- d) Permitir y motivar a los asociados para que hagan reclamaciones, obtener servicios a precio justo y en forma oportuna.
- e) Garantizar el trato justo a los empleados, y promover una sana conducta de los mismos
- f) Adoptar procedimientos para la contratación objetiva de bienes y servicios, cuyos principios generales sean los de calidad, precio y cumplimiento.
- g) Cumplir las normas que regulan la actividad y brindar a los organismos de control y regulación información suficiente, integral y oportuna.
- h) Evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia.
- i) Evitar incurrir en cualquier acto o práctica que vaya directa o indirectamente contra los intereses y objetivos de Visionamos.

6.8.1. 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

a) 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

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		24 de 28	

y los riesgos, buscando maximizar el valor de la Entidad y un nivel razonable de rentabilidad.

b) Relaciones con Clientes

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

c) 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.

d) Relaciones con Organismos de Control

Las relaciones de Visionamos con los diferentes Organismos de Control 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.

e) 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.

f) 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.

g) Relaciones con los aliados estratégicos

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		25 de 28	

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.

6.9. DOCUMENTACIÓN 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.

Los Grupos de Interés podrán acceder al presente documento, y a sus respectivas actualizaciones, a través de la página www.visionamos.com.

7. 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.

Los principales riesgos a los que está expuesta Visionamos serán revelados al grupo de administradores y directivos de la Entidad, así como a los diferentes Organismos de Control que lo requieran, en los términos establecidos en las Políticas de Comunicación e Información.

Con el fin de enfocar las acciones y los recursos para el manejo de los riesgos que se han identificado, se priorizan los riesgos a través de un ejercicio de valoración

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		26 de 28	

semi-cualitativa de los riesgos, considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueda tener sobre el logro de los objetivos de la Entidad.

Con lo anterior, se construyen los mapas de riesgos por proceso y un mapa de riesgos corporativo, que se actualizan periódicamente, permitiendo visualizar los riesgos de acuerdo con su nivel de criticidad. Esto facilita el priorizar de las acciones, el análisis de los riesgos, y el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.

Visionamos aplica diferentes estrategias que le permiten llevar sus riesgos hacia niveles tolerables. Para cada riesgo se selecciona la alternativa que presente la mejor relación entre el beneficio esperado y el costo en que se debe incurrir para su tratamiento. Entre las estrategias posibles se encuentran las de evitar, prevenir, proteger, transferir, aceptar y retener dichos riesgos.

Para el desarrollo de estas estrategias, se asignan los recursos que permiten el tratamiento de los riesgos teniendo en cuenta la priorización de los mismos y la relación costo beneficio bajo las condiciones actuales de la Entidad.

8. SOLUCIÓN 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 definan 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.

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		27 de 28	

9. 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 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.

10. CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL

Le corresponde al Consejo de Administración y al Gerente General de Visionamos velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del 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.

Igualmente, 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. Con el fin de someterlo a la aprobación del Consejo de Administración y mantenerlo permanentemente actualizado en las instalaciones de la Entidad y a disposición de los Asociados.

Para estos efectos, el Gerente General de Visionamos publica el Manual de Gobierno Corporativo en la página electrónica www.visionamos.com.

11. 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 Manual

	MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	MEDE-0204	
		VERSIÓN	FECHA
		02	07-MAR-2019
		28 de 28	

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.

12. VIGENCIA

El presente Manual de Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de su aprobación por parte del Consejo de Administración Visionamos celebrado el 2 de diciembre de 2009, según acta No.103.