



# INFORME DE GESTIÓN 2022





## **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (Miembros Corporativos):**

### **PRINCIPALES**

Canapro  
Crediservir  
Coomuldesa  
Coofisam  
Coomedal  
Carlos Alberto Manrique H. (Independiente)  
Maria Clara Hoyos J. (Independiente)

### **SUPLENTE**

Coop. De Ahorro y Crédito Colanta  
Coproceva  
Coobelén  
Coonfie  
Coocreatam  
Jorge Iván Toro V. (Independiente)  
Luis Carlos Serrano (Independiente)

## **JUNTA DE VIGILANCIA (Miembros corporativos):**

### **PRINCIPALES**

La Equidad Seguros Generales  
Servimcoop

### **SUPLENTE NUMÉRICO**

Coonfie

## **REVISORIA FISCAL:**

Luís Humberto Ramírez Barrios  
A&C Consultoría y Auditoría Empresarial Entidad Cooperativa

## **ADMINISTRACION:**

**Gerente General:** Luís Santiago Gallego Vanegas  
**Subgerente:** Oscar Martínez Giraldo  
**Subgerente:** Juan Manuel Calbache Dueñas  
**Director Comercial:** Santiago Ospina Uribe  
**Directora Activa y de Gestión de Personas:** Ana María Torres  
**Directora de Operaciones:** Alexandra Hernández



## **INFORME DE GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL VISIONAMOS**

El Consejo de Administración representado por: José de los Reyes Ahumado B., Eduardo Carreño Bueno, Robinson Albeiro Vargas Cristancho, Melva Rojas Paladinez, Ricardo León Alvarez Garcia, Carlos Alberto Manrique Hernández, María Clara Hoyos Jaramillo, Camilo Botero Botero, Hector Fabio López Buitrago, Jaime León Varela Agudelo, Nestor Bonilla Ramírez, Myriam Shirley Aristizábal L., Jorge Iván Toro Villegas y Luis Carlos Serrano Borja y el Gerente General de Visionamos Luis Santiago Gallego Vanegas; dando cumplimiento a las obligaciones adquiridas con Visionamos, nos permitimos presentarles los resultados de la gestión del año 2022, la misma que se resume de la siguiente manera:

### **ENTORNO:**

#### **DESEMPEÑO DE LA ECONOMÍA DURANTE 2022 Y PERSPECTIVAS PARA 2023**

(Enero 17 de 2023)

(Tomado de Asobancaria – Banca y Economía)

El 2022 se caracterizó por la materialización de eventos con importantes efectos en el mundo, tanto de orden político como económico. A lo largo del año, los mercados internacionales reaccionaron a ellos, con efectos particulares en los emergentes, en donde el costo del endeudamiento y la percepción al riesgo fue cada vez mayor. • De cara al 2023, prevemos un crecimiento para Colombia de 1,5% real, explicado por un menor consumo de los hogares y una inversión más moderada a causa de la restricción de liquidez global, una inflación todavía alta, la continuación de la Guerra en Europa del Este y la incertidumbre política local. • Del lado de la oferta, casi todas las ramas de actividad experimentarían una desaceleración, aunque gran parte seguirían manteniéndose en terreno positivo. Las de mayor crecimiento serán las actividades de entretenimiento, construcción, agricultura y servicios financieros. • En términos de precios, la inflación cerraría el 2023 en 8,1%. Aunque la cifra continuará ubicándose por encima del límite superior del rango meta del Emisor, varios elementos ayudarían a acotar el incremento en el nivel de precios evidenciado en 2022, como: i) la desaceleración de la economía colombiana, ii) la transmisión de la política monetaria, iii) las mejores condiciones climáticas, iv) la moderación de los costos de los agro-



insumos, v) la reducción de los precios de las materias primas y vi) las mejoras en las cadenas logísticas a nivel global. • En el mercado laboral, prevemos una tasa de desempleo cercana al 11,1% debido a la desaceleración económica y el incremento en el costo de contratación. En el sector externo, esperamos que el déficit en cuenta corriente bordee el 4,5% del PIB dado el menor desbalance comercial en medio del deterioro del dinamismo global. • Los principales riesgos para la economía colombiana continuarán asociados a: i) la extensión de la guerra entre Rusia y Ucrania, ii) el repunte de la inflación global y un proceso de normalización monetaria de la FED más agresivo, iii) la materialización de la recesión global, iv) una política monetaria todavía contractiva del Banco de la República, v) la volatilidad y depreciación del peso colombiano y vi) la prohibición de la exploración petrolera y los lineamientos políticos que afecten la confianza inversionista hacia el sector.

El 2022 se caracterizó por la materialización de eventos con importantes efectos, tanto en el mundo como a nivel local. Para empezar, estuvo marcado por el inicio de la guerra entre Ucrania y Rusia, lo que desembocó en una trepada de los precios de la energía y una imposición de sanciones que terminó enrareciendo la dinámica de los mercados. A ello se sumaron factores como la política de cero COVID para detener los contagios en China, el comienzo de la dispersión de la viruela del mono y la distribución de la vacuna, las elecciones de medio término en los Estados Unidos, las revueltas en medio oriente, entre otros.

En la región, el factor común y más importante giró en torno al ambiente político, derivado del desenlace del calendario electoral de las elecciones legislativas y presidenciales en Colombia y Brasil, el posicionamiento del nuevo Gobierno de Chile, y la destitución de Pedro Castillo en Perú, que provocó fuertes desordenes sociales.

La afluencia de dichos factores externos, aunado a las presiones inflacionarias rezagadas por la reactivación económica y los demás efectos asociados a la pandemia, ha impreso un tono hawkish de la política monetaria de la FED, el cual lo han seguido la mayoría de los bancos centrales del mundo a través del incremento de las tasas de interés y el recorte de sus hojas de balance. Lo anterior, se tradujo en menor liquidez a nivel global, generando volatilidad en los mercados financieros.

En suma, el marco económico y político internacional influyó fuertemente en el sentimiento de los mercados, pues, por ejemplo, el indicador de volatilidad VIX



experimentó en el 2022 una clara tendencia al alza motivada por la elevada incertidumbre global.

De cara al 2023, prevemos un crecimiento del PIB real cercano a 1,5%, de la mano de una desaceleración del consumo en el mundo que le seguiría a las restricciones de liquidez, a una inflación todavía alta y a la continuación de la Guerra entre Rusia y Ucrania, lo que evidenciarían claramente una menor dinámica al comparar con los últimos dos años. De hecho, según el mercado, se prevé un aumento de tasas por parte de la FED, que acrecienta la probabilidad de una recesión en las economías grandes durante este año, por lo que uno de los riesgos latentes para el mercado sería el de caer en un escenario de estanflación. Si bien nuestros pronósticos de PIB están sujetos a dichos riesgos, hasta el momento consideramos que todos los componentes, tanto del lado de la demanda como de la oferta, con excepción de la minería, crecerían este año, aunque a ritmos por debajo del 3%.

Del lado de la demanda, la ralentización económica estaría guiada por un menor consumo de los hogares y una inversión más moderada. Frente al primero, y pese a la desaceleración del consumo, este crecería a un ritmo del 1,5% y continuaría soportado por i) la persistente demanda de los sectores informales, ii) el crecimiento de la cartera crediticia, iii) la persistencia de los flujos de las remesas, que tendrían un mayor efecto en el consumo por la devaluación de la moneda, y iv) la continuidad de los programas sociales dirigidos a la población vulnerable. Sobre la inversión, esta se expandiría al 1,4%, pues, aunque la desaceleración económica global y la incertidumbre política local repercutiría en las decisiones de los inversores, la apertura económica de China podría ayudar a atenuar la pérdida de tracción.

Hablando sobre el tema del comercio exterior, las importaciones frenarían el crecimiento por la menor demanda interna y la depreciación de la moneda; mientras que las exportaciones se verían afectadas por la desaceleración económica de los Estados Unidos y Europa, pero que en todo caso se compensaría por los altos precios del petróleo y el carbón y la reactivación económica en China. En ambos casos, la tasa de crecimientos sería del 2,9% y 2,3%, respectivamente.

Por el lado de la oferta, si bien esperamos que todas las ramas de actividad experimenten desaceleraciones en su crecimiento, prevemos que 11 de las 12 ramas presenten crecimientos positivos, destacándose los sectores de

entretenimiento, construcción, agricultura y servicios financieros. Por el contrario, el sector de minería sería el único con un comportamiento contractivo.

## A. ORGANIZACION

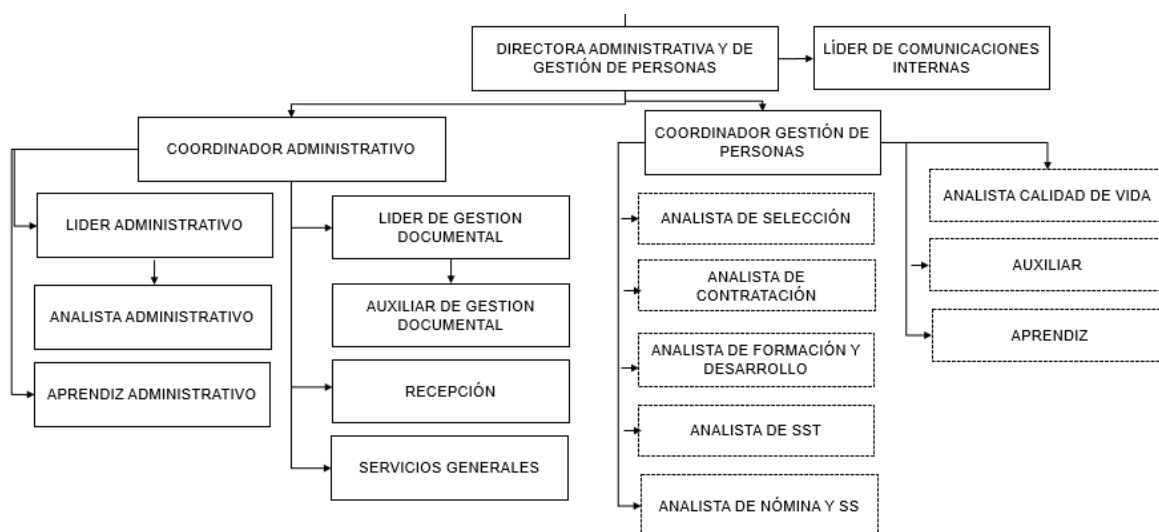
Con el fin de dar respuesta a requerimientos internos de estructuración organizacional y atender las necesidades de nuestros Participantes, durante el año 2022 las diferentes áreas de Visionamos desarrollaron las siguientes actividades, buscando elevar su nivel de eficiencia operativa:

### 1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE PERSONAS

Durante el segundo semestre de 2022, a la luz de la planeación estratégica, y con el fin de dar respuesta a la materialización del decreto 1692, se estructura el área como una dirección de alcance estratégico y transversal.

La planeación estratégica de la dirección inicia su plan de trabajo con un proceso de diagnóstico y entendimiento del panorama presente, con el objetivo de diseñar planes de trabajo que respondan a los requerimientos legales y de la visión de la empresa.

A Continuación, se detalla la estructura de la Dirección a través de la cual se materializarán los planes y proyectos asociados a la transformación:



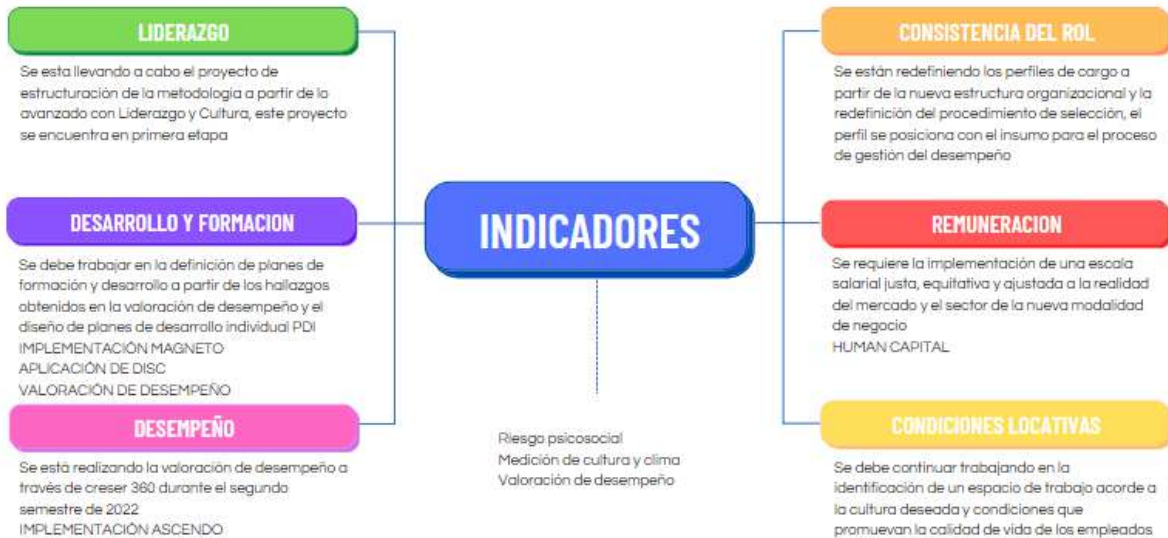
## 1.1. Cultura organizacional

Se inicia el plan de **medición de clima organizacional**, este proceso se había realizado por última vez en 2020. En esta medición se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones:

- ✓ Aceptación de liderazgo (Conexión, actitud, rectitud)
- ✓ Objetividad (Igualdad, parcialidad, ecuanimidad)
- ✓ Consideración con la gente (formación, capacitación, entre otros)
- ✓ Confianza
- ✓ Sentido de equipo (compañerismo, acogida, familiaridad)
- ✓ Satisfacción con el entorno (El trabajo, el equipo, la Entidad)
- ✓ Motivación (Felicidad, Engagement)
- ✓ Bienestar (Satisfacción, sentido de equipo, motivación)
- ✓ Gestalt (Percepción general de la Entidad)

Contamos con la participación de 136 personas de 142 habilitadas para participar (97% de los empleados activos) y con un porcentaje de satisfacción general del 56%, con base en este resultado se inicia el trabajo de fortalecimiento de los factores motivacionales como el liderazgo, la claridad organizacional, consistencia del rol, planeación y acompañamiento.

**En la medición de Riesgo psicosocial** se encontraron como principales factores a trabajar: la remuneración y compensación, la claridad organizacional, el liderazgo y los cambios en condiciones locativas. Igualmente se inició el proceso de construcción del manifiesto cultural, este manifiesto se construye contando con la participación de 23 embajadores, representantes de las diferentes áreas de la organización y que se caracterizan por tener las habilidades necesarias para participar de la transformación organizacional. La gestión y rediseño del área se basa en el mejoramiento de los indicadores obtenidos en la medición de riesgo psicosocial y clima organizacional relacionados a continuación:



A partir de éstos se diseñan los proyectos de: Construcción de una política y escala salarial, diseño y ejecución del proceso de gestión del desempeño, asignación de recursos para formación y desarrollo y diseño e implementación de la Escuela de liderazgo, además de la restructuración del área y la redefinición de los procesos que permiten el logro de los objetivos estratégicos

**El manifiesto cultural**, será el insumo principal para la definición del nuevo modelo de competencias, base fundamental para dar inicio al proceso de gestión del desempeño y el diseño de planes de formación ajustados a la necesidad de cada perfil de cargo.

La gestión de estos frentes de trabajo se materializa a través de la ejecución que se ejemplifica en el siguiente ciclo:





## 1.2. Gestión Administrativa

Se definen al interior del área una metodología de trabajo basados en la construcción de la cadena de valor, el diseño y documentación de procesos y procedimientos, construcción de indicadores y análisis de la información para garantizar la toma de las decisiones propias de la dirección, los procesos asociados a esta área son: contratación de proveedores y servicios, compras, viáticos, gestión de activos, gestión de las instalaciones, levantamiento de políticas y manuales que garanticen el cumplimiento legal de la entidad.

### 1.2.1. Gestión de Personas

El área de Gestión de Personas inicia su transformación con la construcción de un propósito enfocado a la transformación cultural y la gestión del talento como

pilares fundamentales, el propósito de esta área es: Generar una cultura de desarrollo integral del talento a partir del trabajo en equipo, enfocados hacia la calidad de vida, la motivación y el crecimiento, basados en la planeación y el diseño de tácticas que conlleven a una mejora continua del clima y los valores, hacia la retención del mejor talento y la productividad de la entidad.

### 1.2.2. Selección

El proceso de selección se transforma y se inicia la digitalización del mismo, diseñando un proceso de evaluación de los candidatos de manera virtual y donde nos permitimos evaluar el porcentaje de ajuste al perfil del cargo a través de una herramienta que cumple con los criterios técnicos de evaluación y valoración de comportamientos, igualmente este proceso es el insumo principal para formación, en tanto permite visualizar las brechas existentes entre el candidato seleccionado y el perfil requerido para el cargo, por medio del cual se diseña el plan de desarrollo individual del nuevo colaborador.

Durante el segundo semestre del año 2022 se gestionaron un total de 32 vacantes y se cierra el año con 36 vacantes activas, derivadas del análisis de capacidades de las áreas, orientado a la focalización en los objetivos de la planeación estratégica de la organización:





El proceso de selección cierra el año en proceso de construcción de los indicadores que midan la eficiencia, permita la construcción de ANS y el ajuste del candidato al perfil del cargo.

### **1.2.3. Formación y desarrollo**

Se inicia la definición de este proceso a la luz de la planeación estratégica y las declaraciones de transformación cultural. Este proceso tiene como insumos principales el modelo de competencias y las evaluaciones de los candidatos que ingresan a la entidad por medio del proceso de selección, se inicia el diseño de este proceso para dar respuesta a los indicadores de ejecución, cobertura, cierre de brechas en términos de competencias, efectividad de la formación y retorno sobre la inversión. Al finalizar el 2022 el proceso se encuentra en etapa de estructuración para iniciar la ejecución en enero 2023.

Este proceso contiene los subprocesos de inducción y entrenamiento, los cuales deberán ser transformados y documentados durante 2023 con el fin de ajustarlos a las nuevas necesidades corporativas, basada esta transformación en la digitalización, la claridad organizacional, el cierre de brechas existentes entre el perfil del cargo y el perfil del nuevo colaborador y el entendimiento de las funciones alcances del rol.

Se define la necesidad de la digitalización del proceso a través de programas de formación virtual donde el empleado pueda autogestionar el desarrollo de sus conocimientos y potenciar sus competencias. Igualmente se plantea la adopción de plataformas que permitan la gestión de los indicadores y el acceso a la información para la toma de decisiones y la identificación del retorno sobre la inversión.

El mes de agosto de 2022 se actualizó el procedimiento de inducción y entrenamiento, en el cual se actualizaron los documentos de Visionamos Sistema de Pago. Estos documentos fueron: Programa de inducción, acta de cumplimiento y ficha de entrenamiento.

Así mismo durante el 2022 se realizó la inducción corporativa al 100% de los empleados que ingresaron para Visionamos Sistema de Pago Cooperativo.

### **1.2.4. Gestión del desempeño**

Se inicia la actualización de los perfiles de cargo, con un cumplimiento al cierre de 2022 de un 60%, estos como insumo principal para que en 2023 se lleve a cabo la



actualización del modelo de competencias y la aplicación de la evaluación 360 para todos los colaboradores de VISIONAMOS.

#### **1.2.5. Contratación**

Se inicia la documentación del proceso de contratación, por medio del cual se busca garantizar las condiciones contractuales y legales que se deben tener en cuenta y cumplir a cabalidad en relación con la vinculación de los colaboradores, este proceso se fortalece con la llegada de la nueva analista quien estará a cargo de garantizar dichas disposiciones.

#### **1.2.6. Nómina y seguridad social**

El proceso pertenece al área contable y financiera, sin embargo, al cierre de 2022, empieza a hacer parte de la Dirección Administrativa y de Gestión de Personas, garantizando un adecuado servicio a los colaboradores de Visionamos y el cumplimiento legal en materia de compensación y seguridad social, para 2023 se iniciará con la documentación del procedimiento y la adherencia con las exigencias de ley.

#### **1.2.7. Calidad de Vida**

Se continúa trabajando en la entrega de beneficios para los colaboradores dentro de los cuales se tienen en cuenta: auxilio de lentes, entrega de los kits escolares, actividad de integración de fin de año y celebraciones de fechas especiales.

Se continúa fortaleciendo la modalidad de teletrabajo, en la cual, se adapta la disposición de la ley 1227 de 2022 donde se define que toda la organización tendrá acceso a teletrabajo móvil, se cierra el año con un total de 118 teletrabajadores, lo cual representa el 80,8% del total de la planta.

**TELETRABAJO MÓVIL:** Colaboradores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Para garantizar el cumplimiento de las condiciones legales, se realiza un proceso de valoración de competencias relacionadas con las habilidades necesarias para trabajar de manera remota.

Se realizan reuniones periódicas con los jefes de las personas que actualmente hacen parte de la modalidad de teletrabajo con el fin de sensibilizar el



relacionamiento y el trabajo en equipo en la distancia, garantizando los resultados esperados por la organización.

### **1.2.8. Seguridad y Salud en el Trabajo**

Consiste en implementar un Sistema de Gestión que se enfoque en la Seguridad y la Salud de los colaboradores de la Entidad, basado en una cultura de autocuidado, promoción y prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

En el año 2022 se realizaron las siguientes actividades: Reuniones mensuales del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, se consolidó la Brigada de emergencias y se cumplió con el simulacro que se debe realizar una vez al año, se continuó con el trabajo del comité de convivencia como años anteriores, realizando reuniones trimestrales y capacitaciones requeridas. Además, se llevó a cabo la Jornada de la salud, contando con la participación del 87% de los colaboradores, en esta jornada se realizaron 16 actividades 10 presenciales y 6 virtuales por cuatro (4) días actividades para la promoción y prevención de enfermedades, estilo de vida saludables y buenas prácticas laborales.

El año 2022 cierra con un total de 146 colaboradores vinculados, comparado con el año 2021 que cerró con un total de 122 colaboradores, se observa un crecimiento de la planta de personal del 19.6%. Cabe destacar que las áreas con mayor crecimiento fueron Gestión de personas, infraestructura y el CORE.

En el año 2022 el índice de rotación de personal fue del 9.83%, representado en 52 ingresos y 40 retiros.

### **1.3. Sistema Gestión de la Calidad**

Durante el año 2022 desde el Sistema de Gestión de Calidad, se estuvo trabajando en:

- Redefinición de los mapas de procesos para Visionamos Sistema de Pago Cooperativo.
- Redefinición del esquema de documental dando cumplimiento al decreto 1692
- Reconstrucción de las caracterizaciones de los procesos bajo requisitos legales y normativos bajo los nuevos mapas de procesos (Avance 51%)



- Acompañamiento en el mantenimiento del SGI a través de auditorías internas y externas.
- Acompañamiento en la construcción, modificación y eliminado de los documentos que soportan al SGI. (Total de documentos 373, estado de vigente 11,53%)
- Se realizó apoyo en la ejecución de los proyectos tales como: Portan empresarial, virtualización de dispositivos, Convenios de recaudos, Tarjetas de crédito, Dispositivos de bajo monto.
- Acompañamiento en la revisión por la dirección.
- Definición del modelo operativo, para lograr la Transformación Digital del SGI mediante la implementación de un modelo tecnológico logrando que para el 2024 la gestión de las NTC ISO 9001 y 27001 sea 90% autónomo para los diferentes procesos.

## **2. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**

Los logros más importantes del período fueron:

### **2.1. Implementaciones**

A continuación, se detallan las implementaciones de servicios y productos a las entidades de la Red y la integración de entidades nuevas realizadas durante el periodo 2022, para lo cual desde la operación se dio todo el apoyo en los impactos operativos, de comunicación y socialización a las entidades para su implementación hasta su puesta en producción:

- Trabajo coordinado con diferentes casas de software para poner a disposición de las entidades los diferentes servicios ofrecidos por la Red
- Operación y soporte del portal empresarial como herramienta transaccional disponible a las Entidades participantes, para ofrecer a sus clientes y/o asociados servicios de naturaleza débito y crédito.
- Se desplegó en producción la solución de extractos y certificaciones que le permite al asociado de la entidad Participante, realizar la solicitud, generación y descarga de sus extractos, certificaciones y documentos en línea a través de los canales virtuales App y MultiPortal.

- Se realizó todo un análisis operativo para el desarrollo de las preguntas reto, las cuales tendrá implementación en el Portal transaccional y la banca móvil, despliegue que estará disponible para el primer trimestre del 2023.
- Se trabajó en el desarrollo y ejecución de los requerimientos dispuestos por la Superfinanciera de Colombia para dar cumplimiento a la circular externa 033 del 2021 y la circular externa 024 del 2022
- Reuniones periódicas con el personal del Banco Coopcentral buscando la alineación de objetivos en común y estrategias que para favorecer y brindar apoyo en las diferentes iniciativas de fortalecimiento y mejora de los servicios hacia las entidades Participantes de la Red.
- Múltiples capacitaciones a las diferentes entidades tanto en los nuevos servicios como en la retroalimentación de los ya existentes, de forma tal que se pueda garantizar su permanente actualización
- Ajustes al servicio de transfiya, ampliando el límite diario de transferencias y reducción de tiempo para aceptar la transferencia de 24 horas a 12 horas, notificación que fue socializada a las entidades Participantes.
- Reuniones de seguimiento con el área comercial para cumplir los tiempos de salida a producción y tener una retroalimentación con las entidades para que saber el estado de avance y pactar nuevos compromisos para lograr los resultados esperados
- Se logró la implementación del grupo GES, que tiene como objetivo reunir entidades de tamaño pequeño para conectarlos tecnológica y transaccionalmente a la Red Coopcentral, entidad que se encuentra habilitada en producción, pero se espera que inicios del 2023 puedan comenzar a tranzar, dado a los inconvenientes que han presentado con las casas de software.

## **2.2. Servicio al cliente**

Nuestro propósito es mejorar cada día el servicio que prestamos a todas las entidades Participantes que hacen uso de los diferentes productos / servicios que ofrece la Red Coopcentral, por lo que en el 2022 continuamos fortaleciendo el protocolo de atención para los medios de comunicación verbal y escrita en cuanto a llamadas de entrada, llamadas de salida y devolución de estas; así mismo, para fortalecer el conocimiento del equipo de trabajo de la Mesa de Servicio se llevaron a cabo capacitaciones internas de productos y servicios de la red Coopcentral.

- Como parte de la ejecución y mejoras del proceso, se estableció un procedimiento para el análisis y solución de los casos registrados como requerimientos, donde cada área de la organización valida y analiza los impactos a fin de buscar la viabilidad y tiempos de solución; también se hizo una matriz de prioridades para determinar el tiempo tentativo de su desarrollo.
- Se establecieron niveles de servicio para los nuevos productos de la Red Coopcentral, se crearon nuevas categorías en la Mesa de Ayuda RedCoop para la fácil identificación y registro de los PQRS de las entidades participantes; se ajustaron los niveles de servicio para los productos existentes.

De acuerdo con el decreto 1692 y los análisis realizados al interior de Visionamos, se creó un nuevo proyecto para que las entidades registren los casos de compensación y liquidación por el proyecto Visionamos sistema de pago de bajo Valor y los demás servicios de la red según se tengan contratados, se tendrán que reportar a Visionamos tecnología.

### **2.3. Administración de dispositivos, cajeros y tarjetas**

Durante el año 2022 se fortaleció el control y mantenimiento de los cajeros automáticos en convenio con Servibanca; se cumplió con las renovaciones tecnológicas planteadas para el año, se realizaron los mantenimientos preventivos de manera satisfactoria. Como cambio relevante para mejorar el servicio, Servibanca cambio uno de los proveedores de mantenimiento a fin de garantizar la conectividad y el buen funcionamiento de los cajeros automáticos.

Continuamos con el proyecto Virtualización de dispositivos e implementación de una solución Web que centralice la operación en canales presenciales en las oficinas de las entidades, facilitando el despliegue y actualización de nuevas versiones. De ideal manera, ofrecer un módulo que permita la administración de los corresponsales cooperativos facilitando el control y la configuración de las reglas de negocio de la entidad, lo cual se encuentra en su fase de finalización.

Parte de la función que se cumple desde la Operación de Visionamos es liderar la producción de tarjetas y complementos para las entidades participantes, estas actividades comprenden desde la asesoría para el diseño de la tarjeta, las pruebas de color, la aprobación por parte de Visa, la producción y personalización hasta coordinar la entrega que realiza el proveedor a la entidad participante, se ha dado acompañamiento a sin número entidades participantes para el diseño y fabricación





de las tarjetas acorde a las normas legales vigentes y con el interés de ofrecer un servicio de la mayor calidad a los menores precios posibles, en beneficio de las entidades participantes.

#### **2.4. Monitoreo transaccional**

Se continúa realizando con el Banco Coopcentral un trabajo coordinado, para brindar apoyo en las diferentes iniciativas que tiendan a fortalecer y mejorar los servicios hacia las entidades Participantes

Permanentemente se revisan las reglas y parametrizaciones del aplicativo y se afinan los procedimientos para ofrecer a los participantes mayor claridad de la gestión que realiza Visionamos del monitoreo transaccional; así mismo, se hace la permanente capacitación al personal que realiza dicha actividad.

### **3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

A continuación, se presenta un resumen de la gestión, mejoras e implementaciones sobre la plataforma tecnológica realizadas durante el año 2022:

#### **3.1. Monitoreo de la Red**

Durante el año se mantuvo una disponibilidad de 99.97. En mayo se presentaron novedades con el servicio de PSE debido a un error de comunicación entre ACH y el Banco Cooperativo Coopcentral; además, se presentó un error con el servicio de Servibanca debido a una caída del enlace de Claro con Servibanca.

En octubre se presentaron novedades en el servidor de TransfiYa debido a un error de comunicación con ACH y novedad en unos servicios del switch ECGTS que permite el procesamiento de los pagos PSE, debido a que no pudieron crear el log en el path especificado.

##### **3.1.1. Disponibilidad de la Red**

MES	DISPONIBILIDAD
Enero	100%
Febrero	100%

Marzo	100%
Abril	99.965%
Mayo	99.926%
Junio	99.998%
Julio	99.963%
Agosto	99.992%
Septiembre	99.966%
Octubre	99.908%
Noviembre	100%
Diciembre	99.992%
<b>PROMEDIO</b>	<b>99.98%</b>

### 3.1.2. Soporte

Durante el año 2022 se atendieron en 3152 tickets para TI que se dividen así:

- Requerimientos: 2839
  - Terminados: 2615
  - En proceso: 212
- Incidentes: 313
  - Terminados: 290
  - En proceso: 20
  - Anulados: 3

### 3.2. Datacenter GTD

Se realiza ampliación de las capacidades de almacenamiento y memoria en los recursos que se tienen en la figura IaaS (infraestructura como servicio).

Se migró la infraestructura On Premise a infraestructura GTD bajo plataforma vCloud y SimpliVity.

Migración de cajas Atalla en producción y sitio alterno.



Migración de sistemas operativos Windows y Linux a versiones más actualizadas de los sistemas operativos con el fin de mantener activo el soporte y mantenimiento proporcionado por el fabricante.

### **3.3. Otros**

Ampliación del servicio de custodia de información con el proveedor Iron Mountain, para resguardar la información almacenada en cintas magnéticas.

Migración de cajas Atalla para ambientes de desarrollo y certificación.

Reestructuración de directorios del archivo electrónico (SGI) derivados de la división interna de Visionamos Sistema de Pago y Visionamos Tecnología.

### **3.4. Base de Datos**

Se inició el proceso controlado de migración a SQL Server 2017 y SQL Server 2019 instalado en ambientes de desarrollo, calidad y certificación; en producción se está realizando la migración de las bases de datos de los microservicios, servicio Zcore y ECGTS con un avance del 40%.

Se realizó proceso de optimización del servicio de monitoreo transaccional y migración a SQL Server 2019.

Se realizó proceso de actualización de la aplicación Foglight a la nueva versión con el fin de tener una solución de rendimiento integral para diagnosticar, resolver y prevenir problemas de las instancias de bases de datos más críticas.

Se capacitó al equipo de Base de Datos de Visionamos en la herramienta Splunk cloud y se implementaron nuevos reportes para la Red.

Se realizó la contratación de una bolsa de horas con el proveedor SETI, para afinación y optimización de bases de datos SQL Sever, y potenciar conocimiento de los DBA de la compañía.

### **3.5. Telecomunicaciones**

- Se agregaron puertos en datacenter GTD para corregir errores de Loops.
- Se corrigió configuración SD-WAN en ambiente de certificación posterior a actualización.
- Se adecuaron los puntos de red piso 3 en la oficina de Gruval
- Se amplió la cobertura de red inalámbrica en la oficina de Gruval piso 3



- Se lograron mejoras en la atención por parte de nuestro proveedor CLARO.
- Se migró el servidor TACACS al nuevo sistema operativo alma Linux.

## **4. SEGURIDAD**

### **4.1. Seguridad y calidad para la realización de operaciones (Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica)**

Visionamos cumple las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia específicamente en lo relacionado con la Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica “Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones”. Durante el año 2022 se mantiene el cumplimiento dejando el registro de las evidencias de cada punto y realizando un seguimiento continuo a los nuevos requerimientos y modificaciones emitidas por la SFC en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.

### **4.2. Fortalecimiento de estructura del área de Seguridad de la Información**

Se notificó el ingreso del nuevo Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, desde el mes de octubre del 2022. Inicia labores en este cargo con el propósito de fortalecer las actividades, cumplimientos normativos y procesos del área de Seguridad.

### **4.3. Cumplimiento las Circulares 029 de la SFC:**

Se realizó seguimiento al cumplimiento de la circular 029, requerimientos para la gestión del riesgo de ciberseguridad de forma activa por parte del área de Seguridad de la Información.

### **4.4. Proceso para la Certificación en el Estándar PCI DSS V 3.2.1:**

Durante el año 2022 se trabajó en la consecución de la recertificación del estándar de seguridad PCI; se logró obtener la Certificación PCI DSS en la versión 3.2.1, cumpliendo las mejores prácticas de almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos sensibles de tarjetas, manteniendo así la infraestructura actualizada y cumpliendo los lineamientos de Seguridad.

Esta certificación se obtuvo el 29 de mayo del 2022.

Se continuó desarrollando el plan de análisis de vulnerabilidades y las pruebas de intrusión previsto para el año 2022, se cuenta con un proveedor de servicios



contratado para estas actividades, obteniendo así análisis más profundos y resultados con mayor capacidad de respuesta.

#### **4.5. Recertificación ISO 27001:2013:**

El área de Sistema de gestión Integrado realizó los ajustes en los procesos, manuales políticas y procedimientos de seguridad de la información para dar cumplimiento a las actividades de auditoría externa para la Recertificación del certificado ISO 27001:2013, en esta auditoría se identificaron 7 no conformidades menores las cuales ya fueron asociadas a acciones correctivas y aprobadas por el ente certificador, con esto se notifica que se otorga a la compañía la renovación del certificado de forma satisfactoria por 3 años más.

#### **4.6. Migración de Tenant office 365:**

En el mes de octubre del 2022 se realizó la migración del Tenant de Office 365 para la compañía, esto garantiza la independencia en administración, seguridad y control de esta, actualmente la plataforma esta funciona independiente de la plataforma del Banco.

#### **4.7. Renovación de Forticlient EMS para 200 Usuarios por 1 año:**

Se realizó el proyecto de renovación del EMS FORTICLIEMSR1A para 200 usuarios quedando activos para 12 meses.

#### **4.8. Otras actividades del área de Seguridad:**

- Estudio y apoyo para los temas de seguridad en los proyectos de biometría, preguntas reto y doble autenticación.
- Apoyo y verificación de condiciones de seguridad en el proyecto de virtualización de datáfonos.
- Reinducción al todo el personal de Visionamos en las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, se implementa plan de capacitación 2023
- Se adelanta la validación de seguridad en el proyecto Consolidación del SIG Visionamos
- Se adelanta el plan operativo del Área de Seguridad y Ciberseguridad para el 2023.
- Se realizó versión del presupuesto para el Área de Seguridad para el 2023

- Se realizó el plan de formación del Área de Seguridad y Ciberseguridad para el 2023
- Revisiones e informes de los proyectos que se están implementando en la red con el equipo Interdisciplinario.
- Revisión, y continuo proceso para los lineamientos de PCI-DSS (ASV, CDD, APT)
- Revisión de matriz de riesgos de seguridad a proveedores críticos de la Organización.
- Se adelanta el proceso de pruebas de Vulnerabilidad e Intrusión (se realizan al portal empresarial producción)
- Revisión de accesos y perfiles del personal de la compañía.
- Envío de informes de la circular 033, verificación y cumplimiento.
- Realización de Inducción del nuevo personal que ingresa a la organización.
- Generación y envíos de Boletines periódicos para concientización de Seguridad y Ciberseguridad.

## **5 GESTIÓN COMERCIAL**

### **5.1. Estructura del área Comercial y de Mercadeo**

El área Comercial y de Mercadeo desarrolla actividades propias del ciclo productivo y por tanto su línea de acción se centra en atraer clientes, lograr una rentabilidad adecuada de los mismos e impactar directamente en su satisfacción, construyendo relaciones de largo plazo con las entidades participantes.

Para el 2022 se fortaleció la estructura del área reforzando las verticales de mercadeo, convenios y línea comercial. Este esfuerzo busca dar un nuevo enfoque tomando como proceso principal el de mercadeo, donde se establece la línea estratégica para lograr objetivos de ventas, profundización, transacciones y demás contemplados en nuestra planeación estratégica. También reorientamos la línea de venta con el fin de aumentar la transaccionalidad y posicionar el uso de nuestros medios de pago y canales transaccionales.

En el segundo semestre de 2022 ingresó un apoyo de inteligencia comercial que apoya al equipo en tomar decisiones sobre datos más tangibles y precisos. Se cambió la configuración del personal comercial así: “Ejecutivos Comerciales” enfocados principalmente en la venta, vinculación de nuevas entidades,

colocación de nuevos productos y servicios; y “Ejecutivos Especializados” con enfoque en crecimiento y maduración de los servicios de la red, traduciendo esto en incrementos transaccionales, colocación de usuarios, profundización, servicios especializados, sensibilización y fidelización.

## 5.2. Resumen Transaccional general

En la Red Coopcentral, durante el año 2022, se realizaron **9.503.361** operaciones; por un monto de **5.6 billones**. A continuación, se relacionan las cifras:

TRX por CANALES	Total Año 2022	% de participación por canal sobre el total de trx 2022	% de crecimiento referente al Año anterior	# de crecimiento referente al Año anterior
Servibanca	1.993.975	21%	4%	69.538
Oficinas	1.669.793	18%	10%	145.553
Cajeros Marca Compartida	1.269.707	13%	1%	14.343
POS	1.716.908	18%	23%	317.132
Efecty	185.538	2%	38%	51.478
Corresponsales	573.675	6%	21%	100.547
Web	1.777.997	19%	21%	313.430
Cajeros de otras Redes	161.778	2%	-2%	-3.198
IVR	68.431	1%	-29%	-27.813
Inter Cooperativas	85.559	1%	-9%	-8.055
<b>Total Año 2022</b>	<b>9.503.361</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>1.111.242</b>
Total TRX Año 2021	\$ 8.392.119,00			
Crecimiento Año 2021-2022	13%			

VALOR TRANSADO POR CANALES	Total Año 2022	% de participación por canal sobre el total de trx 2022	% de crecimiento TRX referente al Año anterior	\$ de crecimiento TRX referente al Año anterior
Oficinas	2.657.954	47%	15%	341.742
Servibanca	641.076	11%	6%	38.479
Cajeros Marca Compartida	429.441	8%	17%	62.961
Web	1.308.389	23%	20%	218.759
Efecty	124.039	2%	63%	48.089
POS	241.580	4%	23%	44.431
Inter Cooperativas	140.539	2%	-4%	-6.539
Cajeros de otras Redes	46.878	1%	1%	235
Corresponsales	97.347	2%	36%	25.839
IVR	0	0%	0%	0
<b>Total Año 2022</b>	<b>\$ 5.687.243,29</b>	<b>100%</b>	<b>16%</b>	<b>778.768</b>
<b>Total TRX Año 2021</b>	<b>\$ 4.908.475,00</b>			
<b>Crecimiento Año 2021-2022</b>	<b>16%</b>			

Revisando la importancia de los canales por número de operaciones, los primeros lugares lo ocupan: oficinas, cajeros electrónicos, línea WEB y POS en Comercio.

Es de destacar las transacciones realizadas a través de la línea WEB que la componen las transacciones realizadas por el Portal web y APP, canales digitales, debido a que es el canal con mayor proyección y potencial de crecimiento año a año posicionándose como uno de los canales más importantes en la operatividad y desempeño de la red Coopcentral.

En conclusión, los crecimientos presentados en la línea Web (21%) y POS (23%) son el resultado del nuevo enfoque comercial que busca potenciar uso de nuestros canales digitales como estrategia principal para aumentar el nivel transaccional.

También es importante resaltar que los canales de Corresponsales y Efecty en el año 2022 tuvieron un excelente comportamiento donde vemos un despegue exponencial con crecimientos del 21% y el 38% respectivamente y se empiezan a mostrar de cara a los años por venir como canales protagonistas.



Bajo el nuevo enfoque comercial y de mercado de la nueva dirección se concentraron esfuerzos en lograr incrementar para el cierre de año 2022 el número de transacciones por los canales digitales, logrando con esta estrategia el superar el umbral de los 9.5 millones de transacciones.

Por montos transados, es destacable el crecimiento del 45% respecto al año anterior donde el canal de oficinas ocupó el primer lugar, seguido de los cajeros electrónicos y del Multiportal y APP que toma cada vez más fuerza.

### 5.3. Entidades Participantes

Al 31 de diciembre de 2022 la Red opera con 154 entidades participantes, de ellas 147 están en producción y 7 en proceso de conexión; el crecimiento de entidades en producción es del 9% respecto a las cifras del año 2021.

### 5.4. Usuarios vinculados a la Red Coopcentral.

El número de usuarios activos con corte al 31 de diciembre del 2022 fue de 639.179, lo que representa un crecimiento del 18% con respecto a esta cifra de diciembre de 2021.

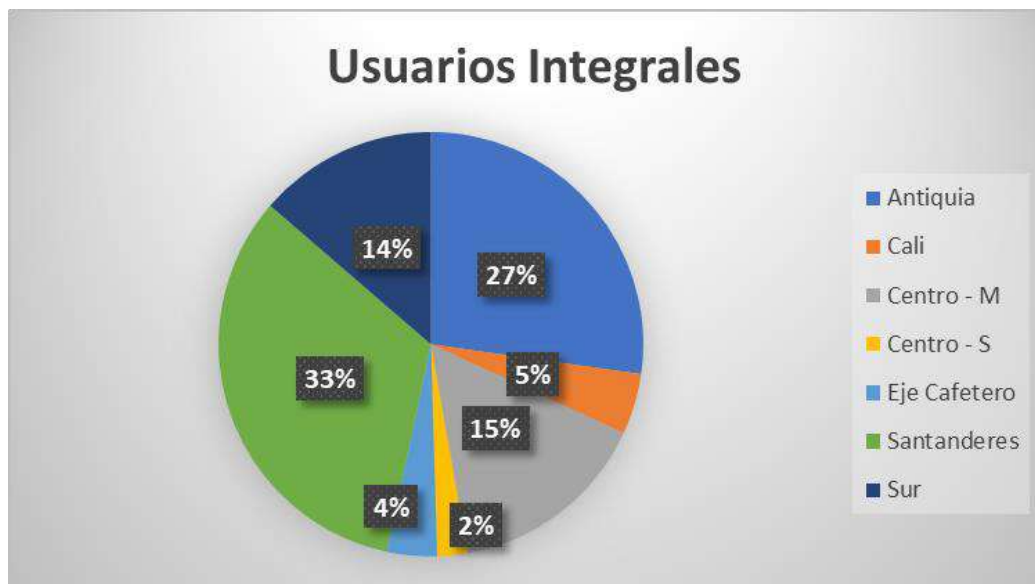
El crecimiento por tipos de usuarios presenta el siguiente comportamiento:

- **Usuarios integrales (con tarjeta):** 576.707 con un crecimiento del 16%, respecto al mismo corte del año anterior.
- **Usuarios con multiportal (sin tarjeta) que solo consultan:** 53.893, con un crecimiento del 43% respecto al mismo corte del año anterior.
- **Usuarios con multiportal (sin tarjeta) que realizan transacciones:** 8.579, con un crecimiento de 116%, respecto al mismo corte del año anterior.

En el año 2022 a nivel de participación de usuarios integrales por zona la división es la siguiente:

ZONA	Usuarios Integrales	Participación por zona
Antioquia	157.126	27%
Cali	26.776	5%
Centro - M	88.511	15%
Centro - S	13.240	2%
Costa	53	0%

Eje Cafetero	21.806	4%
Santanderes	190.385	33%
Sur	78.810	14%
<b>Total general</b>	<b>576.707</b>	<b>100%</b>



#### 5.4.1. Colocación de tarjetas débito

La colocación de tarjetas durante el año 2022 fue de 144.462 con un crecimiento del 2% con respecto al año anterior, este dato es muy relevante pues se vuelve a retomar la tendencia creciente sobre colocación de usuarios integrales con tarjeta débito. La cancelación fue de 65.565 con un decrecimiento del 8% con respecto al año anterior lo cual da un resultado excelente pues se logra revertir la tendencia de cancelaciones masivas de las entidades.

El impacto en el crecimiento neto de tarjeta y en la reducción de las cancelaciones, fue resultado de la implementación de estrategias de fidelización de la base social con las entidades, logrando avanzar en la generación de relaciones a largo plazo, fortaleciendo las estrategias comerciales de forma tal que el asociado conociera los productos y se convirtiera en un potencial usuario transaccional activo. A continuación, se relacionan los detalles:

Mes 2022	Usuarios con tarjeta nueva	Usuarios con tarjeta cancelada	Netas 2022
Enero	11.601	6.008	5.593
Febrero	11.508	4.651	6.857
Marzo	12.761	6.669	6.092
Abril	10.977	5.747	5.230
Mayo	11.830	5.784	6.046
Junio	11.414	5.305	6.109
Julio	12.438	4.650	7.788
Agosto	13.961	5.632	8.329
Septiembre	12.707	5.597	7.110
Octubre	11.292	5.496	5.796
Noviembre	11.803	4.671	7.132
Diciembre	12.170	5.355	6.815
<b>Total</b>	<b>144.462</b>	<b>65.565</b>	<b>78.897</b>

#### 5.4.2. Usuarios en canales Web.

De los 639.179 usuarios vinculados a la Red Coopcentral, 194.457 son usuarios de los canales digitales, representando una participación del 30%. Estos usuarios realizaron 1.777.997 transacciones, durante el año 2022, alcanzado una participación transaccional del total de transacciones realizadas en la red del 19% y un crecimiento transaccional de este tipo de transacciones del 21%.

El Usuario WEB y su comportamiento transaccional se empieza a mostrar y a consolidar como una línea de negocio importante para la compañía.

#### 5.5. Indicador de Profundización de la base social

Al corte de diciembre del 2022, el indicador de la profundización de la base social (Número de asociados vinculados a la red / Número de asociados que consolidan las entidades participantes de la red), obtuvo un resultado del 16%, es decir, 639.179 asociados vinculados a la Red. Al mismo corte del 2021, este indicador alcanzó el mismo 16%, con 541.134 asociados vinculados a la Red, representando un crecimiento del 18.12%.

La participación de usuarios por zonas se representa en el siguiente cuadro:

Zona	Usuarios Activos RED	Total asociados /Base Social	% Profundización Base Social
ANTIOQUIA	157.126	578.810	27%
VALLE	26.776	178.182	15%
CENTRO - M	88.511	660.082	13%
CENTRO - S	13.240	139.908	9%
COSTA	53	6.847	1%
EJE CAFETERO	21.806	158.260	14%
SANTANDERES	190.385	1.284.469	15%
SUR	78.810	514.336	15%
<b>Total</b>	<b>576.707</b>	<b>3.520.894</b>	<b>16%</b>

Las zonas de Santanderes y Antioquia son las de mayor número de Usuarios vinculados a la Red Coopcentral con porcentajes de participación importantes. Se muestra en el 2022 la centro como una gran oportunidad para aumentar la profundización general de la base social

## 5.6. Indicador de Transaccionalidad

Este indicador mide el número de transacciones por usuario realizadas en un periodo de tiempo. En términos generales las entidades adoptan los servicios financieros, sin embargo, sus clientes o asociados no hacen un uso efectivo de los canales y medios disponibles por diversas razones, entre ellas, el desconocimiento y/o el temor al uso de medios digitales.

El indicador consolidado de la Red Coopcentral al corte de diciembre del 2022 es de 1,33%, lo cual indica un decrecimiento referente al 2021 del 0.07 en el índice transaccional.

Teniendo en cuenta que el resultado del comportamiento transaccional de la red es tímido referente a la media del mercado financiero, vemos que en el 2023 se deben seguir desarrollando estrategias para fortalecer la cultura transaccional en las entidades; esto permite generar mayor confianza y relacionamiento de la base social con la entidad.

## 5.7. Otras acciones de valor

### 5.7.1. Gestión de Mercadeo y Posicionamiento de Marca

Desde la vertical de mercadeo se busca desarrollar estrategias de Investigación de mercados, inteligencia de negocio, estrategias de Promoción y campañas con las entidades, posicionamiento, fidelización y valor de marca.

Dentro la gestión de mercadeo en el año 2022, se desarrolló plan de posicionamiento de marca robusto cercano a los 1000 Millones, abordando frentes como campañas de mercadeo digital directas con las entidades, congreso Red Coopcentral, promoción ATL y BTL. Por medio de este esfuerzo se logró impactar el total de las entidades participantes y de forma directa a más de 15,000 asociados.

Se desarrolló en el mes de mayo del 2022 el congreso Red Coopcentral con más de 100 entidades del sector solidario y alrededor de 750 asistentes, permitiendo alinear a nuestras entidades participantes con la propuesta de valor de la red y presentando nuestros planes de proyección a la transformación digital.

## Datos 4to Congreso 2022

Participación congreso	
Número de personas esperadas por parte de las entidades	400
Número de personas asistentes	357
% de participación	89%

Total entidades de la Red	# de entidades participante de la Red que participaron del congreso	% de participación
153	107	70%

Zona	Total entidades invitadas	Entidades asistentes	% de participación
Antioquia	25	18	72%
Valle	16	12	75%
Centro	53	30	57%
Eje cafetero	16	13	81%
Santanderes	31	23	74%
Sur	13	9	69%



Se desarrollaron perfiles independientes para las marcas que permitieron darle enfoque a la promoción personalizada de cada una según su misión.

También se consolidó el estudio de mercado cualitativo y cuantitativo de percepción de la marca, mostrando oportunidades de mejora en el entendimiento de la “Red Coopcentral” pues, en algunos casos, los asociados confunden la marca de Banco con la de Red.

Se realizó estudio de satisfacción arrojando una aceptación de más del 90% por parte de

nuestras entidades participantes.

Se consolidó el proyecto de CRM (ZOHO) como insumo principal para la inteligencia de Negocio y poder llevar el tracking del esfuerzo comercial, así como el desempeño de las campañas de mercadeo y mail marketing.

Se establecieron monitores de rendimiento sobre los canales digitales de la red lo cual permitió tener un conocimiento más profundo sobre nuestra audiencia y así poder impactar los crecimientos en todos los indicadores digitales como Trends, Leads, Visitas, Trafico, Impresiones, Tasa de Rebote, etc.

Se realizó el lanzamiento del boletín informativo de la red Coopcentral (Blog - News Letter) con el fin comunicar y fidelizar la audiencia tanto interna (Empleados) como externa (Entidades Participantes), en nuestros avances y procesos de ADN digital, Ciberseguridad y seguridad, Liderazgo, Transformación digital, Tendencias digitales, entre otros temas.

### 5.7.2. Centro de Experiencia de Usuario - CEUS

Su objetivo es el de crear un modelo de centro de experiencia del usuario propio del sector cooperativo y solidario, que se ocupe de “empoderar” y de “educar haciendo” al asociado y/o ahorrador, en el uso de los canales digitales, es decir, entregarle, además de las herramientas; los conocimientos y la seguridad necesaria, buscando que haga uso tangible de dichas herramientas y perciba un valor real al utilizarlas.



Esta estrategia se ejecuta a través de la implementación de CEUS físicos y virtuales en las entidades. Para el 2022 se trabajó en la definición de alcance, el lanzamiento y se inició la implementación de estos centros de experiencia.

CEUS – Resultados a cierre del 2022

Entidades con CEUS	Presenciales	Virtuales	Total ceus implementados
49	7	46	53

### 5.7.3. Servicios especializados

En el segundo semestre del 2022 se realizó el lanzamiento comercial del portal empresarial enfocado hacia las personas jurídicas de nuestras entidades participantes. También se hizo un esfuerzo comercial de posicionamiento y maduración sobre los servicios Redcoop Pagos, buscando entregar herramientas que aceleren el proceso de transformación digital de las entidades aportando valor, tratando de optimizar el proceso de otorgamiento de crédito en línea. Por otra parte, con el Redcoop Pagos, se facilita que las entidades cuenten con una solución de pagos electrónicos con el objetivo de aumentar la transaccionalidad de la Red, convirtiéndose en soluciones integrales para las entidades.

Servicios especializados – Resultados a cierre del 2022

Servicios Especializados	
Servicios	Número
Redcoop pagos	32
Portal empresarial	21

#### 5.7.4. Gestión de convenios

Se orientó a generar valor y crear nuevas fuentes de ingresos para las entidades participantes. Durante el año 2022 se trabajó principalmente en la conexión con el proyecto T-PAGA y convenio CFA – UNE TIGO, para habilitar convenios de recaudo para los asociados de las entidades con el fin de fortalecer nuestro portafolio de servicios integrales y generar ecosistemas transaccionales en la base social.

Adicionalmente, se fortalecieron los convenios del Plan Castor en alianza con el Banco Coopcentral buscando extender los beneficios.

#### 5.7.5. Construcción de la propuesta de valor

Se reformuló y maduró la propuesta de valor de la Red, orientándola a dar cumplimiento a los procesos de transformación digital en nuestras entidades, se creó un esquema que muestra gráficamente como desde el portafolio de la Red impactamos el modelo de negocio de las entidades, permitiendo que puedan crecer su liquidez, flujos de caja, captaciones, vinculación de asociados, fidelización y demás. En este modelo se busca mostrar a las entidades la posibilidad de cerrar circuitos económicos con la Red y que la entidad solidaria sea la primera opción financiera para sus asociados.





#### **5.7.6. Corresponsales**

A cierre del 2022 se cuenta con 206 corresponsales implementados; por este canal se realizaron 573.675 transacciones en el año. Esta estrategia busca aumentar la cobertura de canales de pago para la base social de las entidades, llegando a territorios urbanos y rurales. Para el 2023 se trabajará en optimizar el modelo de implementación de la metodología para convertirlo en un modelo más escalable hacia las entidades.

#### **5.7.7. Embajadores de la Red**

Durante el 2022 se trabajó en la estrategia de Embajadores de la Red Coopcentral, cuyo objetivo fundamental es capacitar formadores en las entidades participantes para que se apropien del conocimiento de la Red y lo desplieguen a la base social, buscando impactar los indicadores de profundización y transaccionalidad de la Red positivamente. Además, se busca fortalecer la cultura de innovación y capacitación en las entidades. Para el cierre del 2022 se llegó al 100% de las entidades participantes en cuanto a la sensibilización a gerentes y empleados en los productos y servicios de la Red Coopcentral; además contamos con 14 embajadores de la red principalmente en las Zonas de Antioquia y Centro.

#### **5.7.8. Estrategia Grupo GES**

Durante el 2022 se trabajó en la alianza estratégica del Grupo GES y la Red Coopcentral la cual tiene como objetivo reunir entidades de tamaño pequeño para conectarlos tecnológica y transaccionalmente a la Red Coopcentral, permitiendo utilizar todo el portafolio de medios y canales de la Red, aumentando la transaccionalidad y fortaleciendo la competitividad de las entidades.

El grupo GES trabaja para establecer convenios con las casas de software y busca entidades que inicialmente tengan Sicop Web, que permitiría iniciar en el corto plazo. Desde el área administrativa se ha venido adelantando el cronograma, el manual de procesos y demás actividades del plan de implementación con el fin de tenerlos listos una vez se dé vía libre en alguna de las entidades.

### **6. PROYECTOS**

Durante el año 2022 se logró culminar y avanzar en diferentes proyectos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Visionamos y a la

transformación digital, aumentando la ventaja competitiva de las entidades participantes y mejorando la experiencia de usuario.

Se busca aportar significativamente a la innovación de los procesos, productos y servicios, siempre enfocados al fortalecimiento y crecimiento del sector solidario.

Durante el año 2022 se realizó un trabajo importante en el proceso y metodología de proyectos, concretando un híbrido entre la metodología **PMI** y **Scrum**, que se enfoca en el trabajo colaborativo en la ejecución de los proyectos y subproyectos.

Se inició con la sensibilización a líderes de las áreas y luego la orientación con las demás áreas y sus procesos alineando la visión hacia los mismos objetivos. Para facilitar todo esto, se adquirió la herramienta Azure Devops con la que los equipos adquieren la capacidad de responder mejor a las necesidades de los clientes, aumentar la confianza en las aplicaciones que crean y alcanzar los objetivos empresariales en menos tiempo y mayor calidad.

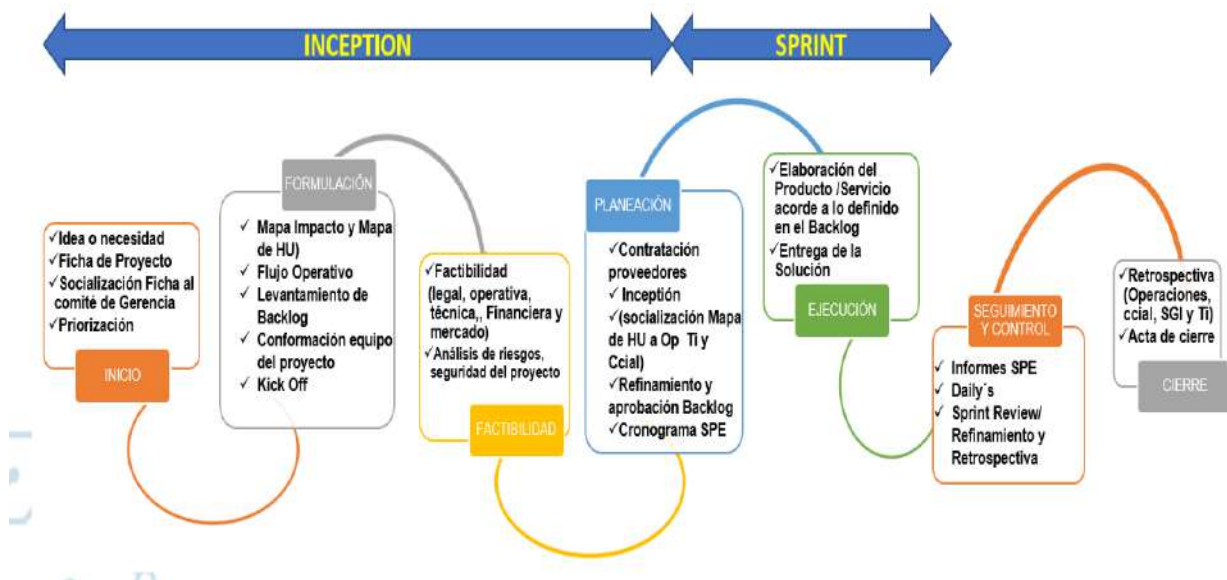


Se busca dar una nueva perspectiva a la ejecución de los proyectos que permitan hacer las cosas con mayor calidad, haciendo entregas tempranas y progresivas, tomando como proceso principal el trabajo por sprint, iteraciones o bloques de trabajo; el objetivo es fortalecer la línea estratégica tanto de la organización como la del área de proyectos para lograr objetivos con una orientación a resultados.

En el segundo semestre se construyeron los OKR (objetivos claves de resultado) e indicadores de medición KPI (indicadores claves de ejecución), para medir el cumplimiento de los objetivos globales e individuales, estos serán revisados trimestralmente para analizar los resultados y tomar acciones de mejora.

A continuación, se observa una imagen de referencia para visualizar el proceso y la transición de la metodología de proyectos tomada de: **“Ciclos de vida y sus actividades base”**:

## Adaptación Metodología por Ciclo de Vida de Proyectos





### **6.1. RedCoop Pagos PSE**

Este se culminó desde septiembre de 2021 y ha recibido gran aceptación. Se han realizado ajustes y mejoras del servicio en operatividad y transaccionalidad. Al cierre de 2022 el servicio opera de manera normal, su ejecución es eficiente y sin inconvenientes. Por parte del área comercial se están implementando estrategias comerciales continuas para maximizar la integración de entidades e incrementar la usabilidad de los productos por medio del multiportal y la App.

### **6.2. Virtualización de Dispositivos y Corresponsales**

Se avanzó significativamente en la ejecución en los diferentes frentes (Operativo, Técnico y Comercial), se trabajó de la mano con el proveedor **Imix**, para tener alineación técnica; se fortalecieron los diferentes módulos para brindar un mayor valor agregado y mejor operatividad a las entidades participantes en el proceso de corresponsalía.

Se tiene proyectado en el mes de febrero de 2023 la salida a producción del servicio y así iniciar con la entidad piloto para realizar las pruebas marca blanca. Los módulos del proyecto son: Administrativo Entidades, Administrativo Visionamos, Módulo Cajero, Módulo Clientes y Módulo Corresponsal

### **6.3. Tarjeta de Crédito Red Coopcentral**

El área comercial, con el apoyo del área de proyectos, se reúne con el Banco donde este confirma que la comercialización, mercadeo y ventas de Tarjeta de crédito estará a cargo del Banco y no de Visionamos; por tanto, desde Visionamos se trabajó con la ejecución la arquitectura, desarrollos, calidad y definiciones con el Banco para lograr la entrega del producto y solicitado por el Banco.

Este proyecto ya se encuentra en producción marcha blanca con varias entidades las cuales durante el 2022 trabajaron juntamente con Visionamos; además se desarrollaron los requerimientos técnicos solicitados por Coopcentral.

Durante el año 2022 se definieron los roles y responsabilidades de los actores, también se construyeron los niveles de servicio para la atención de las diferentes novedades.

La documentación y demás entregables ya se encuentran gestionados y archivados por el área de proyectos para soporte de ejecución y aplicación de la metodología.



#### **6.4. Convenios de Recaudo**

Durante el año 2022, se cambió el proveedor Super pagos por T-Paga con los cuales se realizaron las definiciones contractuales, técnicas y de requisitos generales del proyecto. Se culminaron exitosamente las fases de inicio y viabilidad, y se desarrolló la etapa de ejecución y sus entregables.

Desde el área de TI se redefinió la arquitectura con el nuevo proveedor y se finalizó el desarrollo de 1ra etapa del proyecto (Recaudo de Factura) que ya se encuentra en producción; ya se inició la 2da etapa (Paquetes y recargas).

Se tienen los ANS (acuerdos de niveles de servicio) y se está haciendo el análisis de procesos y documentación; el área comercial está culminando el modelo de negocio y tarifas para realizar el lanzamiento del servicio ante las entidades.

#### **6.5. Portal Empresarial**

En enero de 2022, se realinea este producto realizándolo en Visionamos desde cero, con una experiencia de usuario moderna e interactiva, fortaleciendo la seguridad, la dispersión de nómina y ajustes de productos y servicios dentro del mismo. Actualmente se continúa trabajando en la 2da etapa del proyecto y se tiene estimado que se culmine en el mes de febrero de 2023

#### **6.6. Decreto 1692**

Durante el año 2022 se continuó trabajando con la firma de abogados asesores Ecija en las diferentes actividades y reportes para la SFC, culminando todos los aspectos que contempla la citada norma.

#### **6.7. CVN 10 CVN 18:**

En el año 2022 se avanza significativamente en este proyecto, terminando en un 100% los desarrollos, pruebas de calidad, certificación con pruebas controladas; se construyó el informe de las pruebas controladas y su certificación, que fue enviado al banco Coopcentral para su notificación.

Esta funcionalidad se estará masificando al salir a producción la virtualización de datáfonos y así realizar de manera automática la actualización en todos los datafonos del CVN18.

#### **6.8. Big Data**



En el 2022 este proyecto se hizo juntamente con el proveedor Enrique Candanoza Consultoría S.A.S, quien recopiló la información necesaria en cada una de las áreas involucradas en la organización. Éste ya hizo la entrega del informe final al cual se le están haciendo los ajustes en conjunto con el equipo de Visionamos.

#### **6.9. Fortalecimiento de la seguridad (Biometría /Clave Dinámica)**

En el segundo semestre del 2022 se inició el proyecto y se está en el proceso de selección de proveedores. Al cierre del año tener la información completa para la definición del equipo que estará acompañando y trabajando en el proyecto e iniciar en el año 2023 con los requisitos y definiciones enfocados en el trabajo propuesto.

#### **6.10. Compensación y Conciliación**

Se concretaron las siguientes actividades: Diagrama de la arquitectura, análisis de la infraestructura, análisis de seguridad, gestionar Api's con proveedores y construcción del RFP para iniciar el proyecto en el 2023.

#### **6.11. App y Multiportal Natural Personalizado**

En el año 2022 se culmina con los diseños de experiencia al usuario, que están alineados a los diseños del portal empresarial. En febrero de 2023 se iniciará con la socialización del proyecto y entrega al área de TI para iniciar su desarrollo.

#### **6.12. Reingeniería del Switch**

Se construyó el cronograma de actividades y documentación de la operación actual del switch; posterior a esto se realizará la elección de un proveedor para la reingeniería que se requiere realizar.

### **7 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

La Gestión del Riesgo conforma uno de los pilares básicos de la estrategia de Visionamos. La Entidad comprende que una correcta identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos es clave para optimizar la generación de valor en función del perfil de riesgo deseado y así garantizar la continuidad de las operaciones, en este sentido Visionamos adelanta la gestión de sus riesgos de acuerdo con la normatividad vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Entidad ha implementado un conjunto de criterios, políticas y procedimientos fundamentados en las siguientes premisas:



- Cultura de riesgos común, compartida y extendida a todos los empleados.
- Establecimiento de criterios de valoración prudentes, basados en el buen juicio, la experiencia de los empleados y la evidencia histórica.
- Políticas y procedimientos que permiten que la gestión de riesgos esté integrada en el proceso de toma de decisiones de negocio.
- Metodología para la valoración y seguimiento de los riesgos que permiten identificar aquellos que se encuentren por fuera de los límites del nivel de riesgo aceptado.
- Informes periódicos en los que se muestra la gestión de riesgo, permitiendo el emprendimiento de acciones de mejora.
- Auditorías internas y externas que garantizan una adecuada ejecución de los procedimientos.
- Cumplimiento con los requerimientos regulatorios y legales.
- Documentación de controles y procesos.
- Evaluaciones periódicas de la aplicación de la gestión del riesgo.
- Reporte de pérdidas en operaciones y el establecimiento de propuestas para la mitigación de tales pérdidas.
- Adopción de un plan de continuidad.
- Desarrollo de entrenamiento al personal que ejecuta los diferentes procesos.
- Aplicación de normas de ética en la Entidad.
- Desarrollo de actividades para mitigar el riesgo, incluyendo políticas de seguridad.

El resultado de la aplicación de estas premisas se ha plasmado en los manuales de Riesgo Operacional y SARLAFT, en el proceso Gestión de Riesgos, en las matrices de riesgos y en los diferentes informes generados por la Unidad de Riesgo Operacional y el Oficial de Cumplimiento.

## **7.1. Sistema de administración del riesgo operacional - SARO**

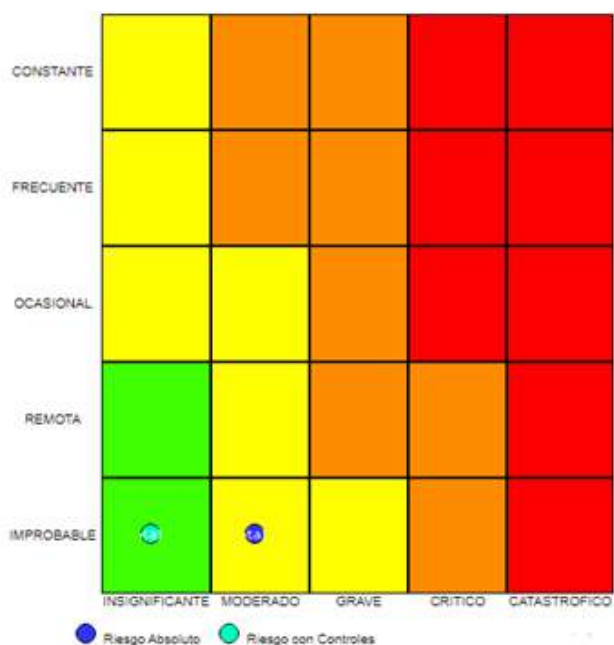
### **7.1.1. Actualización de las matrices de riesgos para los procesos de La Entidad**

Como resultado del monitoreo y seguimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, al finalizar el año 2022, Visionamos cuenta con un total de 26

riesgos distribuidos en los diferentes procesos de la Entidad. Para realizar esta labor se revisaron cada una de las etapas (identificación, medición, control y monitoreo) del SARO, dando cumplimiento a los requerimientos contenidos en el capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995. Como resultado de esta revisión se obtuvieron las matrices de riesgo operacional actualizadas para cada uno de los procesos que se ejecutan en La Entidad.

### 7.1.2. Determinación del perfil de riesgo operacional

A los riesgos operacionales identificados y consignados en las matrices de riesgos se les asignó un impacto y una probabilidad de ocurrencia, de acuerdo con las escalas que se encuentran definidas en el Manual de Riesgo Operacional, con el fin de determinar el riesgo inherente (puro o absoluto). Adicionalmente, se revisó la valoración de los controles existentes con el objetivo verificar la eficiencia de estos, esta evaluación permitió obtener el perfil de riesgo residual para la Entidad, el cual se mantuvo en un nivel Bajo, este nivel de riesgo se encuentra dentro de los límites aceptados por Visionamos.



## MAPA DE RIESGO OPERACIONAL CONSOLIDADO

### 7.1.3. Registro de eventos de riesgo operacional





Visionamos ha diseñado un procedimiento para el registro de eventos de riesgo operacional. Durante el 2022 se dio cumplimiento al registro de eventos conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

#### **7.1.4. Desarrollo de capacitaciones relacionadas con el riesgo operacional**

A través de diferentes medios se realizaron capacitaciones, con su respectiva evaluación, al personal de Visionamos con el propósito de formar en el manejo de los riesgos operacionales de los diferentes procesos de la Entidad, de igual forma, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal de reciente ingreso.

#### **7.1.5. Divulgación de la Información**

Durante el 2022, a través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARO.

#### **7.1.6. Plan de Continuidad y Contingencia**

Visionamos cuenta con un plan de continuidad para asegurar la prestación de los servicios críticos del negocio a las entidades participantes, el cual contiene procedimientos, sistemas y recursos necesarios para operar en contingencia y retornar a la operación normal, en caso de indisponibilidad o falla total de las instalaciones del centro de cómputo principal, ubicado en la ciudad de Medellín y, de las oficinas de Visionamos en Medellín. Durante el año 2022 el referido plan fue sometido a las pruebas correspondientes, las cuales arrojaron resultados satisfactorios. Los mencionados ejercicios de continuidad contemplaron los siguientes aspectos:

- Prueba de traslado e instalación del equipo de recuperación en el centro alternativo de trabajo.
- Prueba de traslado y operación desde el sitio de procesamiento alternativo.

#### **7.1.7. Gestión de los riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad**

Durante el año 2022 se adelantaron las siguientes actividades, relacionadas con la gestión de los riesgos de seguridad de la información y de la ciberseguridad:

- Gestión de Proyectos: participación en análisis de factibilidad legal; revisiones de contratos; participación en reuniones de presentaciones y seguimiento de proyectos; reuniones y revisiones de seguridad
- Auditorías Internas y Externas: Auditoría de Seguimiento de la Norma ISO 27001:2013.
- Inducciones, capacitaciones y reinducciones.
- Realización de Comités de Seguridad.
- Gestión de Ciberseguridad.
- Transmisión de información a la SFC según Circular 033
- Realización de pruebas de restauración de copias de respaldo
- Gestión del SOC (Security Operación Center): revisión de eventos, revisión de información requerida para la circular 033, reuniones de seguimiento, revisión de informes
- Cargue de Llaves.
- Gestión de incidentes de seguridad y ciberseguridad

#### **7.1.8. Otras actividades**

- Durante el año 2022 se gestionaron las recomendaciones presentadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.
- En 2022 se llevaron a cabo cuatro sesiones del Comité de Riesgos en las que se expusieron los eventos de riesgo operacional materializados, los aspectos relevantes y las acciones correctivas y preventivas relacionadas con el riesgo operacional, posteriormente, los temas que se mencionaron en el Comité se replicaron, de manera general, en las sesiones del Consejo de Administración.

#### **7.2 Sistema de Administración del riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT**

Con el objetivo de darle cumplimiento al capítulo IV, del título IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica, Visionamos ha establecido un conjunto de criterios y parámetros mínimos que le han permitido diseñar e implementar un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, como resultado de esta implementación se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian a través de los siguientes aspectos:



### **7.2.1. Resultados de la gestión desarrollada.**

Durante el 2022, de acuerdo con las señales de alerta implementadas se monitorearon las transacciones realizadas por los usuarios, además como resultado de este monitoreo se envió un informe a aquellas entidades cuyos asociados presentaron transacciones que, de acuerdo con nuestros criterios objetivos, ameritaban ser analizadas e investigadas por la entidad participante.

En el año 2022 se realizaron diferentes capacitaciones al personal de la Entidad, con su respectiva evaluación, con el propósito de formar en el manejo de los riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, así mismo, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal de reciente ingreso.

Durante el año 2022 no se establecieron casos de incumplimientos por parte de los empleados de Visionamos en temas de SARLAFT.

El Oficial de Cumplimiento presentó informes trimestrales al Consejo de Administración donde quedaron consignados los resultados de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la normatividad vigente.

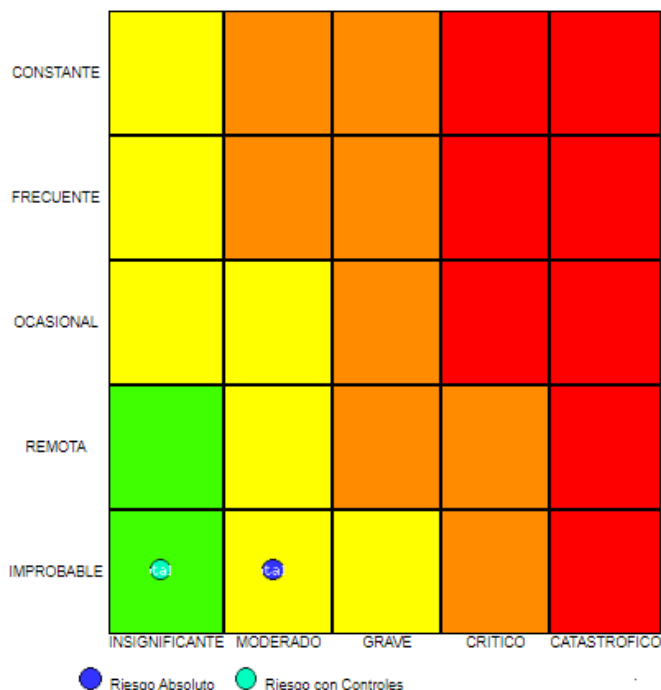
### **7.2.2. Envío de reportes a las diferentes autoridades.**

Durante el 2022 se dio estricto cumplimiento al envío de los reportes establecidos por la normatividad vigente, relacionada con el SARLAFT.

### **7.2.3. Evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.**

La administración de riesgos del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo en VISIONAMOS contempla cuatro fases: Identificación, Medición, Control y Monitoreo, conforme al objetivo central de gestionar y minimizar las pérdidas potenciales que enfrentaría La Entidad por la materialización de este riesgo. Al 31 de diciembre del 2022 VISIONAMOS cuenta con un listado de cinco riesgos, relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Gráficamente se observa que el nivel de riesgo inherente de La Entidad se encuentra en un nivel Medio. Tras la evaluación de controles y medidas de tratamiento el riesgo residual de la Entidad se ubica en un nivel Medio.



**MAPA DE RIESGO LAFT CONSOLIDADO**

#### **7.2.4. Efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en el SARLAFT**

Con el fin de evitar que la Entidad corra el riesgo de ser utilizada en operaciones relacionadas con el Lavado de Activos o la Financiación del Terrorismo, se aplicaron los mecanismos e instrumentos que posee Visionamos para tal fin. Durante el 2022 no se detectaron fallas en los mismos y demostraron ser efectivos ya que no se materializaron eventos relacionados con este riesgo.

#### **7.2.5. Divulgación de la Información**

A través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARLAFT.

#### **7.2.6. Otras actividades**

Durante el año 2022 se gestionaron las recomendaciones realizadas por la revisoría fiscal y auditoría interna.

## **8. TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Durante la vigencia del 2022 generamos, adaptamos y nos enfocamos en hacer que cada acción genere valor. Es por esa razón que cada acción la realizamos desde el marco de nuestra estrategia de transformación digital integrando tanto el enfoque interno como el externo buscando generar mayor competitividad digital a todos los actores de la Red Coopcentral.

Iniciamos desde la base teniendo clara nuestra realidad digital, por medio de una evaluación integral del negocio partiendo de varios diagnósticos, desde la Subgerencia de Visionamos Tecnología, la coordinación de TDx e Innovación y desde un ente externo que fue el Centro de transformación digital de la Cámara de Comercio de Medellín, donde esta información fue llevada y expuesta a la gerencia al igual que a los líderes; se realizaron varias reuniones con equipos interdisciplinarios donde, aparte de hallazgos, encontramos claridad de las necesidades del negocio y una gran disposición que nos permitió trabajar en la alineación estratégica durante este año para ir generando resultados en conjunto para la organización en cada uno de los pilares estratégicos:

### **8.1. Cultura Digital**

#### **8.1.1. Gobierno Digital**

Se estructuró el área de transformación Digital e Innovación y se estableció el comité técnico de transformación digital de apoyo a la gestión contando con la participación de 19 líderes de Visionamos encargados de comunicar y trabajar con sus equipos la ejecución de la estrategia.

#### **8.1.2. Conocimiento digital**

Incluido dentro del plan de inducción el conocimiento del área de transformación digital e innovación. Igualmente, se desarrolló un Tour Digital en diferentes áreas de la organización, teniendo como fin dar a conocer la estrategia, conceptos e importancia de la transformación digital para la organización y las entidades participantes. Con el mismo se fin se construyó contenido tanto formativo, como lo fue el micro curso de transformación digital y cápsulas de innovación, que se pretende desarrollar el próximo año 2023. Además, se trabajó en conjunto con el Banco Coopcentral en dar a conocer dentro de Visionamos su estrategia de Banca Digital, y se realizaron los siguientes artículos que se encuentran dentro nuestra



página web: [¡Nos transformamos, para transformar! – Red Coopcentral: Atrévete a ser diferente... Atrévete a INNOVAR – Red Coopcentral.](#)

### **8.1.3. Capacidades digitales**

Se viene trabajando en el diseño de perfiles digitales para la organización, logrando la generación de 8 perfiles digitales diferentes al equipo TI. Contamos con 2 embajadores de datos presentes en el área de operaciones y comercial generando habilidades de Analítica y Ciencia de datos. Así mismo los diferentes equipos se vienen capacitando y en la formación de habilidades digitales que les permitan generar valor en su trabajo y asumir nuevos roles en la organización.

## **8.2. Innovación**

### **8.2.1. Nuestro negocio y su ecosistema**

Se desarrolló un boceto del modelo de negocio actual de la organización y la representación de su ecosistema digital, promoviendo el crecimiento de nuevos aliados como: Centro de Transformación Digital y Universidad de San Gil, los cuales se integraron en el 2022. Fortalecimiento del canal de comunicación con el Banco gestionando requerimientos estratégicos, técnicos, operativos, comerciales alineados con los proyectos o necesidades de las partes.

### **8.2.2. Entendimiento y empatía de las entidades participantes**

Se desarrolló el modelo operativo de las entidades con el propósito de comprender a cabalidad su funcionamiento e impacto de nuestras soluciones; igualmente, se generaron espacios con algunas entidades como: Cofisam, Comedal, Copservir y Banco Coopcentral donde se trataron temas referentes a transformación digital e Innovación, entre esos las necesidades y oportunidades para sector solidario.

### **8.2.3. Espacios de Co-creación y colaboración colectiva**

Se realizaron 2 talleres de innovación en la organización teniendo como objetivo que los asistentes pensarán “fuera de la caja”, logran identificar los requisitos y beneficios de tener dos soluciones disruptivas como lo son SuperApp y una plataforma financiera digital. Por otro lado, también con los diferentes interesados se generaron las hojas de ruta App y Multiportal permitiendo tener un plan de acción a corto, mediano, plazo, pero a su vez dar a conocer la evolución de estas soluciones en el tiempo.



Se prospectaron varias iniciativas necesarias para la maduración de portafolio para el mercado, una de ellas fue el entendimiento de la Tarjeta Virtual y Digital, lo que permitió al equipo definir el primer alcance como proyecto. Por otro lado, contribuimos a la generación de presentaciones como el Congreso 4To dando a conocer a Visionamos como articulador y dinamizador de transformación digital del sector. También participamos en la construcción de la presentación de nuestros productos como fue App Marca Propia como habilitadores estratégicos de las entidades y resaltando la importancia de cambiar la forma ver la tecnología y a provechar las ventajas que ofrece la apuesta que hace Visionamos por ofrecer innovación tecnológica al sector solidario entendiendo el mismo.

#### **8.2.4. Negocios digitales**

Una de las necesidades encontradas fue las diferentes miradas que teníamos de nuestro portafolio por lo que para un mayor entendimiento de él se creó un mapa de soluciones, lo que facilita la unificación de conceptos, ver el valor entregado desde nuestras siete fuentes de valor que son ofrecidas a nuestras entidades, la unión de las dos empresas y por supuesto la integralidad del mismo a tener productos y servicios desde lo estratégico, tecnológico, operativo y transaccional pensado en el sector.

### **8.3. Tecnología:**

#### **8.3.1. Optimización de procesos:**

Se identificó, con los equipos interdisciplinarios, la cadena de valor de Visionamos Tecnología y Visionamos EASP, lo que favorece que cada uno de los equipos visualice la importancia de su trabajo y la del otro equipo, y que comprendan la importancia de la existencia de su proceso, cómo puede mejorarlo para que genere mayor valor en la organización y poder hacer cambios teniendo en cuenta qué procesos se conectan con el suyo, por lo que también se mapearon las diferentes herramientas ofrecidas en Switch de Office 365 y cómo se puede aprovechar en la organización sin requerir otras soluciones que generen un gasto adicional y el mismo beneficio.

Uno de los productos utilizados como piloto fue Power BI, donde se desarrolló el primer reporte, el cual fue la facturación de los SMS, logrando recortar tiempos importantes en la tarea diaria, eliminar errores humanos y ser más eficientes en la entrega aprovechando el uso eficiente de los datos. Se generó un diagnóstico por



parte de un consultor de externo relacionado con el estado actual de creación, transformación, entendimiento y uso de datos dentro de Visionamos. Con base en este diagnóstico, se propusieron mejoras al proceso de creación de datos, correlaciones, tecnologías, métricas y vistas para apalancar los datos existentes, y encontrar posibilidades de crear nuevas fuentes de datos a partir de procesos actuales.

### **8.3.2. Marco Regulatorio**

Por medio de analítica y ciencia de datos se generaron los informes 412-V1, 413-V1 de la superintendencia Financiera de Colombia. En cuanto a los requerimientos y estándares de certificación, se trabajó desde el aseguramiento y buen uso de la data. Igualmente se apoyó en las solicitudes o necesidades requeridas en las recertificaciones como PCI-DSS, ISO-27001 y visitas de la SFC.

### **8.3.3. Radar Tecnológico**

Durante el año 2022, en las diferentes iniciativas, hojas de ruta y planes con los equipos, se identificaron varias tendencias tecnológicas alineadas en las industrias que están en concordancia con el negocio como lo fueron la de medios de pago, la de e-commerce que tiene gran relación con Fintech, la tecnológica y la financiera. Estas permitieron identificar las diferentes tecnologías que ya se están adaptando y otras que se tienen prospectadas, derivadas de la ciencia de datos y la analítica, identidad digital, Autenticación, UX-UI, minería de procesos, computación en la nube, ciberseguridad y finanzas abiertas entre las que tenemos: RPA, Inteligencia artificial y aprendizaje automático, Big Data, Api's, Biometría, Tokenización, nuevos lenguajes de código buscando beneficiarnos de la tecnología para seguir innovando nuestros productos, servicios, procesos y arquitectura empresarial.

### **8.3.4. Operación Digital**

Se construyó, junto con el equipo de directores, la estructura inicial del Modelo Integral de la Plataforma Tecnológica Financiera, ésta como fin último de nuestra estrategia, pero sobre todo buscando que todos logremos claridad en los esfuerzos, capacidades y necesidades desde los alcances de la organización, buscando el valor a entregar y los pasos a dar para que esto suceda, alineándonos como equipo y haciendo que los siguientes pasos firmes para ser una organización más digital.





Para concluir, una vez pasada por la alineación, entendimiento, generación de cimientos que nos permitieron definir los horizontes estratégicos y modelo de transformación digital adoptados a la organización, contamos con los insumos para construir, en el 2023, las hojas de ruta por procesos y/o dependencias reflejando su aporte estratégico y la madurez digital de la organización en nuestro primer tablero de control estratégico.

## **B. INFORME DE GESTIÓN**

### **1. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO**

El año 2022 se sigue destacando por la consolidación de nuevos participantes y usuarios en la Red y el desarrollo sostenido de entidades con los productos y servicios, donde a través de nuevas plataformas, como el portal Empresarial y la habilitación del servicio de Red Coopagos, ha permitido ampliar los servicios que Visionamos ofrece y visualizar en los períodos venideros una evolución a una oferta más variada y actualizada para los asociados / usuarios que encontrarán un portafolio más acorde a lo establecido por el sector financiero tradicional.

Los aspectos más importantes en la evolución del negocio fueron los siguientes:

#### **1.1. Ingreso de nuevos participantes y/o habilitación de productos y servicios**

Para este año se avanzó en la conexión de nuevas entidades participantes. Se realizó acompañamiento a las entidades para sintonizar las necesidades con las condiciones de la Red y para esto se tienen reuniones y asesorías con sus proveedores de software y líderes de proyecto de cada entidad. Se adelantó con las diferentes entidades la integración de nuevos servicios de la Red y la integración para la utilización de los canales virtuales para las entidades con autorizador Linux.

Se contrató un nuevo Analista de Integraciones para agilizar la vinculación de entidades nuevas e implementación de nuevos productos y servicios. En el año 2022 se vincularon 33 entidades con los nuevos servicios como portal empresarial, RedCoop pagos PSE.

Al finalizar el año 2022 se tienen 154 entidades en producción; durante ese año iniciaron colocación de tarjetas y servicios con la Red 13 entidades lo que representa un 9,21% de crecimiento con respecto al año anterior.

Las entidades que iniciaron operación durante 2022 fueron: Manuelitacoop, Cootraemcali, Somec, Feceda, Grupo GES, Coomultagro, Coomec, Fodebax, Coosanandresito, Coopcarvajal, Fonrrecar, Multicoop, Coopsansimon.

## 1.2. Oficinas Red

Se mantuvo el 2022 una red consolidada de oficinas a lo largo y ancho del país.

ENTIDADES CON MAYOR No. OFICINAS			
	ENTIDAD	Oficinas	
1	CFA	52	12
2	JURISCOOP	39	13
3	FINANCIERA COMULTRASAN	32	14
4	COOMULDESA	31	15
5	UTRAHUILCA	28	16
6	AYC COLANTA	28	17
7	COFINAL	21	18
8	COOPCENTRAL	20	19
9	COOGRANADA	18	20
10	COOFISAM	17	Otras entidades
11	CREAFAM	17	Total Oficinas
			214
			621

Se cuenta con 93 entidades Participantes con Oficinas para la atención de todos los asociados de las diferentes entidades de la Red; 20 entidades obtienen el 66% de participación con mayor número de oficinas en la Red.

## 1.3. Tarjetas activas

Al cierre del año 2022 se tuvieron en total 576.732 tarjetas activas; frente al año 2021 se tiene una variación de 79.080 tarjetas débito con un porcentaje de variación del 15,89%. Las entidades más representativas son las siguientes:

ENTIDAD	Nro tarjetas Activas dic 2022	ENTIDAD	Usuarios Portal-App dic 2022
CREDISERVIR	79.000	UTRAHUILCA	17.435
CFA	67.598	COOMULDESA	17.144
COOFISAM	43.583	COOFISAM	14.365
COOMULDESA	40.974	COOPCENTRAL	13.272
COOCREAFAM	26.603	CREDISERVIR	12.753
AYC COLANTA	20.735	SUCREDITO	8.929
CANAPRO	18.090	COOPROFESORES	7.438
COOPROFESORES	16.325	COOPRUDEA	6.214
COOPSERVIVELEZ	14.067	CANAPRO	6.080
UTRAHUILCA	12.402	COOCREAFAM	5.153
COOPETROL	11.292	COPROCENVA	4.615
COOPTRAISS	10.940	COOPTENJO	4.521
SERVIMCOOP	10.572	COAGROSUR	4.373
BANCO COOPERATIVO	9.996	AVANZA	3.801
AVANZA	9.120	COOGRANADA	3.536
COFINAL	8.471	COOPSERVIVELEZ	3.284
COOPTENJO	7.714	COONFIE	2.214
COOPVILLANUEVA	6.467	FODELSA	2.181
COPROCENVA	6.466	COASMEDAS	2.152
COMERCIACOOP	5.818	COOSANLUIS	2.121
OTROS	150.499	OTROS	52.375
<b>TOTAL</b>	<b>576.732</b>	<b>TOTAL</b>	<b>193.956</b>

Al cierre de 2022, las 20 entidades que se relacionan tienen el 73,9% de las tarjetas activas. Se destacan Crediservir, CFA, Coomuldesa y Coofisam, Coocreafam y Canapro con un crecimiento significativo y están realizando una labor muy importante para dar cobertura a sus asociados con diferentes estrategias para la consolidación con los servicios de Visionamos.

Se cerró el año 2022 con 126 entidades con Multiportal y Banca Móvil. Sobresalen por número de usuarios: Utrahuilca con 17.435, Coomuldesa con 17.144, Coofisam con 14.365 y el Banco Coopcentral 13.272; estas cuatro entidades aportan el 32,08% de los usuarios activos.

#### 1.4. Transaccionalidad por canales presenciales y virtuales

A continuación, se presenta la composición de las transacciones realizadas por los diferentes canales que se ofrecen a los tarjetahabientes y ahorradores de las entidades. De igual forma la variación en cada uno de ellos, entre los años 2021 y 2022.

TRANSACCIONALIDAD EN CANALES 2021 Y 2022								
Concepto	# transacciones				Vr. Transacc (millones \$)			
	2021	2022	Variación	% variación	2021	2022	Variación	% variación
Cajeros Servibanca	1.865.193	1.993.972	128.779	6,90%	640.362,4	641.082,6	720	0,11%
Intra Oficinas	1.315.458	1.669.790	354.332	26,94%	2.124.325,5	2.657.959,4	533.634	25,12%
POS comercios	1.282.225	1.716.903	434.678	33,90%	179.411,8	241.585,5	62.174	34,65%
Cajeros CMC	1.251.344	1.269.701	18.357	1,47%	360.404,1	429.447,5	69.043	19,16%
PSE	684.053	964.337	280.284	40,97%	205.297,0	318.998,3	113.701	55,38%
Corresponsal	363.507	573.675	210.168	57,82%	53.800,8	88.709,1	34.908	64,88%
Cajeros Otras Redes	164.704	161.776	- 2.928	-1,78%	46.467,7	46.883,5	416	0,89%
Interb. Enviadas	160.739	204.766	44.027	27,39%	304.819,4	474.923,2	170.104	55,80%
Transf. YA Env.	138.344	265.731	127.387	92,08%	15.879,0	55.960,4	40.081	252,42%
Efecty	138.661	185.538	46.877	33,81%	77.009,7	124.256,2	47.247	61,35%
Interb. Recibidas	102.323	140.854	38.531	37,66%	303.912,6	373.172,8	69.260	22,79%
IVR	97.016	68.431	- 28.585	-29,46%	-	-	-	-
Intra Web	115.452	114.777	- 675	-0,58%	95.008,3	90.897,2	- 4.111	-4,33%
Intercoop. Oficinas	77.317	85.556	8.239	10,66%	131.147,5	140.546,1	9.399	7,17%
Pago Obligac.	32.688	29.945	- 2.743	-8,39%	21.844,8	19.598,4	- 2.246	-10,28%
Transf. YA Recib.	25.417	64.173	38.756	152,48%	2.865,9	12.322,3	9.456	329,96%
Intercoop. Web	9.480	7.115	- 2.365	-24,95%	7.004,0	7.197,6	194	2,76%
<b>Total general</b>	<b>7.823.921</b>	<b>9.517.040</b>	<b>1.693.119</b>	<b>21,64%</b>	<b>4.569.560,44</b>	<b>5.723.539,94</b>	<b>1.153.979,50</b>	<b>25,25%</b>

#### 1.5. Participación por cada período de los diferentes canales:

En número de transacciones las más significativas: cajeros Servibanca con el 20,95%, transacciones POS en comercio con el 18,04%, Intra oficinas con el 17,55%, y cajeros marca compartida con el 13,34%; En valores, las más importantes: las transacciones intracooperativa con el 46,44%, Cajeros Servibanca 11,20% y en Cajeros CMC 11,20%.

La variación del año 2022 con respecto al 2021:

Valor transacciones con variaciones más representativas: Transacciones intra cooperativa \$533.634 mm (25,12%), Interbancarias enviadas \$170.104 mm (55,80%), PSE \$113.701 mm (55,38%), Interbancarias recibidas \$69.260 mm (22,79%). La variación total fue de 1.153.979 mm que equivalen al 25,25 %.



Variaciones más representativas en número de transacciones: POS en comercio aumento su transaccionalidad en 434.678 (33,90%), Transacciones intracooperativas incrementó 354.3321 (26,94%), PSE 280.284 con una variación porcentual de (40,97%), Corresponsales 210.168 (57,82%), Transfiya enviadas incremento en 127.387 (92,08%) y en total el incremento fue de 1.693.119 que es el 21,64%.

La transaccionalidad en el año 2022 se da principalmente en las siguientes entidades:

ENTIDAD	Nro Transacc.	% Partc.	ENTIDAD	Valor Transacc. (Millones \$)	% Partc.
AyC COLANTA	1.103.846	11,60%	AyC COLANTA	\$ 778.911	13,61%
CREDISERVIR	1.081.094	11,36%	CREDISERVIR	\$ 971.627	16,98%
CFA	911.478	9,58%	CFA	\$ 461.933	8,07%
COOMULDESA	503.520	5,29%	COOMULDESA	\$ 236.574	4,13%
COOPRUDEA	474.413	4,98%	COOPRUDEA	\$ 237.290	4,15%
JURISCOOP	514.643	5,41%	JURISCOOP	\$ 195.896	3,42%
COOPCENTRAL	387.576	4,07%	COOPCENTRAL	\$ 109.736	1,92%
SUCREDITO	375.270	3,94%	SUCREDITO	\$ 143.341	2,50%
COOFISAM	334.541	3,52%	COOFISAM	\$ 327.551	5,72%
CANAPRO	225.186	2,37%	CANAPRO	\$ 132.326	2,31%
UTRAHUILCA	203.536	2,14%	UTRAHUILCA	\$ 141.831	2,48%
FINCOMERCIO	183.820	1,93%	FINCOMERCIO	\$ 118.711	2,07%
TOTAL OTRAS ENTIDADES	3.218.117	33,81%	TOTAL OTRAS ENTIDADES	\$ 1.867.813	32,63%
<b>Total</b>	<b>9.517.040</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total</b>	<b>\$ 5.723.540</b>	<b>100,00%</b>

De las cuales 12 entidades realizan el 66.19% de las transacciones y el 67,37% del valor transado.

## 1.6. Corresponsales cooperativos

Se cierra el año 2022 con 206 corresponsales instalados en diferentes municipios, equivalente a ocho (8) entidades. CFA lidera el grupo de entidades con 122 corresponsales, Coofisam con 35 corresponsales, Coomuldesa 28 corresponsales, Banco Coopcentral con 10 corresponsales, Coocrefam 17.

A través de los diferentes corresponsales durante el año 2022 se realizaron 573.675 transacciones exitosas por un total de \$88.709 millones.

### 1.7. Cajeros marca compartida Visionamos - Servibanca

Durante el año 2022 se realizaron nuevas instalaciones y retiros de cajeros electrónicos con Servibanca. Al finalizar el año se continúa con 108 cajeros Marca Compartida. La cantidad de transacciones realizadas en estos cajeros incluye las transacciones foráneas que corresponde a tarjetahabientes de otras entidades financieras transando en los cajeros administrados por Visionamos.

CAJEROS MARCA COMPARTIDA		
	Numero de transacciones	Numero de Cajeros
<b>Año 2021</b>	2.518.884	108
<b>Año 2022</b>	2.230.248	108
<b>Variación</b>	- 288.636	-
<b>%Variación</b>	-11%	

Se presenta una disminución en 288.248 transacciones con un porcentaje de variación del -11%, debido a que los cajeros Servibanca en el 2022 terminaron convenio de pagos del programa Familias en acción.

La participación de la entidad Crediservir es muy importante en los cajeros marca compartida con el 39,2%, seguido de la entidad CFA con el 10,2%, AYC Colanta 18,0% y Juriscoop Financiera 7,7%%; estas cuatro entidades tienen instalados 64 cajeros que significan el 59% del total.

Es importante destacar que continuamos con la gestión permanente ante Servibanca y las entidades para que los cajeros siempre tengan una adecuada disponibilidad y atención.

### 1.8. Mensajes transaccionales

Como parte de nuestro compromiso en la seguridad transaccional con las entidades participantes y con los ahorradores, Visionamos remite en forma gratuita para las entidades, mensajes por las transacciones de retiro, pago o traslado de recursos. Durante el año 2022 se remitieron 8.113.387 mensajes de texto



transaccionales asumidos por Visionamos, frente al año 2021 se presenta un aumento del 4.830.817

Las entidades Participantes enviaron un total de 25.170.772 mensajes institucionales y comerciales, para un promedio mensual de 2.097.564 mensajes mensuales, con un crecimiento del total de mensajes enviados del 37,29%, lo cual impacta muy positivamente en el relacionamiento con sus asociados/usuarios.

### MENSAJES DE TEXTO

Año	SMS Transacc. Asumidos por Visionamos	OTP y pruebas asumidos por Visionamos	SMS Comerciales Participantes	Total SMS enviados
2021	3.282.470	5.105.305	22.759.069	31.146.844
2022	8.113.387	9.477.495	25.170.772	42.761.654

<b>Variacion</b>	4.830.917	4.372.190	2.411.703	11.614.810
<b>%Crecimieto</b>	147,17%	85,64%	10,60%	37,29%

#### 1.9. Producción de tarjetas y complementos

Una de las funciones que se cumplen de parte de Visionamos es liderar la producción de las tarjetas y los complementos para las entidades participantes. Estas actividades comprenden desde la asesoría para el diseño de la tarjeta, las pruebas de color, la aprobación de afinidad por parte de la franquicia Visa, la producción y personalización, hasta coordinar la entrega que realiza el proveedor a la entidad participante. En todo este proceso se busca obtener productos de la mejor calidad a los precios más razonables posibles, en beneficio de las entidades participantes.

Durante el año 2022 se produjeron en total 149.999 tarjetas débito. Las entidades que más tarjetas solicitaron fueron Crediservir con 35.000 Coofisam 18.000, Creafam 9.600 y CFA 8.000. Respecto al año 2021 se presenta un decrecimiento de producción de plásticos en 13.584, con un porcentaje del 9%



### **1.10. Mesa de servicio Redcoop**

La herramienta que se viene trabajando permite un control y trazabilidad adecuada y oportuna de los casos que registran las entidades sobre los servicios y productos que ofrece la Red.

En 2022 se profundizó en la utilización de la herramienta y la aplicación de metodologías de atención y respuesta con excelentes resultados de forma tal que se tiene trazabilidad en las solicitudes, seguimiento, respuestas y la posibilidad de que cada entidad pueda tener un control a sus solicitudes. En el año 2022 se estructuró la mesa con ayudas tecnológicas y metodologías que permiten la atención simultánea de las solicitudes por los diferentes medios y facilita el escalamiento y la atención de estas. Sin duda se ha logrado que la mesa de ayuda sea el punto de contacto de las entidades con Visionamos, al igual que el contacto telefónico a través de la herramienta Ikono.

Durante el año 2022 se recibieron y gestionaron 11.399 solicitudes y el tiempo promedio de atención fue de 3,98 días. El incremento en las solicitudes registradas fue de 9.95%, pues se optimizó el procedimiento y se logró el registro de mayor número de casos con lo cual se viene realizando una labor de seguimiento y respuesta a través de la herramienta.

Los principales conceptos atendidos fueron: relacionados con Multiportal el 17,89% (2.039 casos), Compensación el 17,13% (1.953 casos), Cajeros electrónicos el 14,78% (1.685 casos), Monitoreo Transaccional 12,39% (1.412 casos), Administrativo Web 6,24% (711 casos) y Datafonos/Pin Pad 5,75% (656 casos). Entre estos 6 ítems cubren 8.456 casos con el 74,18% de todo el proceso.

A través de la misma herramienta se midió el nivel de satisfacción sobre la Mesa de ayuda RedCoop, a través de una encuesta al cierre de cada caso que registran los usuarios de las entidades Participantes. Aún es baja la participación de los usuarios que califican el servicio, sin embargo, las calificaciones recibidas son muy positivas con un alto promedio de satisfacción.

En la herramienta de Ikono se cuenta con un nivel de atención de llamadas telefónicas promedio del 74,76%.de manera exitosa.

## **2. SITUACION ECONÓMICA Y FINANCIERA**

Los estados financieros de fin de ejercicio, han sido preparados y elaborados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas





en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019, excepto en la aplicación de las NIC 32 respecto al tratamiento de los aportes sociales, los cuales continúan su reglamentación de acuerdo con los términos previstos en la ley 79 de 1.988 y sus modificaciones, además de verificar la información contenida en el artículo 446 del Código de Comercio, la Circular Básica Contable y Financiera, y el decreto 2555 de 2010 en cumplimiento al artículo 37 de Ley 222 de 1995.

Los procedimientos de medición y presentación han sido aplicados de manera uniforme acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y reflejan razonablemente la Situación Financiera de Visionamos al 31 de diciembre de 2021; así como los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio y los correspondientes a sus Flujos de Efectivo por el periodo terminado en esa fecha.

## **2.1. Gestión financiera**

Durante el periodo de reactivación económica derivada de la atención de la emergencia sanitaria la gestión financiera de la entidad se orientó a:

- Mantener adecuados niveles de liquidez para atender las necesidades operativas y estar en la capacidad de responder a los niveles de inversión necesarios en la red. Lo anterior incluye la optimización de la rentabilidad de las inversiones a la vista, en títulos.
- Conservar adecuada estructura financiera y niveles de endeudamiento que permiten un fondeo propio de las operaciones.
- Mantener niveles de tecnología adecuados mediante la contratación de infraestructura por servicio
- Fortalecimiento patrimonial en la actualización de los aportes sociales de los asociados y aumento de los fondos patrimoniales derivadas de los excedentes generados por los participantes no asociados.

## **2.2. Resultados financieros**

### **Activos**

Al 31 de diciembre de 2022, los activos totales de la Entidad aumentaron un 32.35% con respecto al año anterior, principalmente por un aumento de



efectivo y equivalente de efectivo de 27.94%. las cuentas por cobrar se incrementaron en 151.3% y la propiedad planta y equipo 47.9%, y los activos intangibles se redujeron en 87.7%. El cambio en la estructura representa la cesión del software virtualcoop por valor de \$517 millones, que de forma transitoria aún están pendientes de cancelar, de igual manera los servicios del Datacenter derivados de las operaciones no conexas cedidas por cumplimiento de decreto 1692/20.

Durante el año 2022 se realizó inversiones en equipos de cómputo \$773 millones, que permiten actualizar los equipos especializados, así mismo se realizó inversiones en dispositivos por valor de \$383 millones. Por otra parte, se aumentó la capacidad del datacenter mediante la renovación del contrato, bajo la modalidad de infraestructura por arriendo.

Los demás grupos del activo presentan variaciones normales en el giro ordinario del negocio.

### **Pasivos**

La Entidad mantiene los compromisos con los acreedores comerciales y pasivos por beneficios a empleados a corto plazo.

Los pasivos aumentaron en 44.58%, principalmente por el incremento en las cuentas por pagar de 135.3% en comparación con el año anterior, principalmente por las compras de insumos (tarjetas plásticas) derivadas de las ventas de final de año. Los pasivos por arriendo derivados del reconocimiento de la NIIF 16 se reducen en 57.9%.

Para el 2022, el pasivo por concepto de beneficios a empleados aumento en 32.4% respecto del año 2021 principalmente por la consolidación de la prima de vacaciones y el crecimiento moderado de la carga laboral.

Las demás cuentas del pasivo presentan variaciones normales en el giro ordinario de la operación.

### **Patrimonio**

El patrimonio de la Entidad aumentó el 29.2% principalmente por la capitalización de los excedentes del periodo anterior en fondos patrimoniales por valor de \$491,9 millones; unos resultados del ejercicio de \$1.964 millones



y un reajuste de los aportes sociales en 7.99% respecto de los aportes del año 2021.

## **Resultados**

El resultado del ejercicio del año 2022 arrojó un excedente neto de \$1.964 millones, al ser comparado con el periodo anterior (\$592.1 millones) nos refleja un aumento equivalente al 232%.

Durante el periodo 2022 se aumentaron los ingresos ordinarios en 25.37%, respecto del año inmediatamente anterior, entre otros principalmente por el incremento de los ingresos por servicios de compensación y liquidación \$ 871,2 millones. Por otra parte, los servicios no conexos derivados de la cesión se trasladaron a partir del mes de julio de 2022 que a dicho corte representó \$ 1.097 millones. Durante el periodo 2022 se logró recuperar \$216 millones de pesos correspondientes a la devolución de aportes parafiscales.

Los gastos por beneficios a empleados se incrementaron en el 11.5%, equivalente a \$870 millones, y los honorarios se redujeron en 13.7%, respecto del año 2021 correspondiente a \$192.7 millones.

El Consejo de Administración lo conforma, entre otros miembros independientes, gerentes de las cooperativas asociadas, y para el cumplimiento de sus funciones a partir del periodo 2022 recibieron \$37.5 millones de pesos a título de honorarios equivalente a medio SMMLV por reunión realizada por persona.

Durante el periodo del año 2022 continuó ampliando la capacidad instalada en los servicios de Enlaces y comunicaciones por valor \$360 millones, para un total contratado en el año de \$ 1.973 millones, equivalente a un aumento del 18.16%.

En lo relacionado con gastos de publicidad y propaganda se presentaron para el año 2022 erogaciones cuyo valor asciende a \$657 millones, principalmente por la realización del Congreso de la red, de los cuales se recuperó en la facturación del congreso aproximadamente el 60%.

Visionamos no posee dinero u otros bienes en el exterior, obligaciones en moneda extranjera, inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.



### **3. SITUACION ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA DE VISIONAMOS**

Desde el punto de vista Jurídico no se tiene aspectos relevantes para reseñar. En cuanto a la situación Jurídica, Visionamos está libre de demandas y casos que puedan comprometer el patrimonio de la Entidad.

De otra parte, el Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones asignadas, para el año 2022 realizó las siguientes actividades, entre otras:

- Análisis del presupuesto para el año 2023.
- Citar a la Asamblea General Ordinaria de Visionamos para presentación de informes del 2021.
- Aprobar el informe de Consejo y Gerente General.
- Aprobar el informe de gestión de Visionamos y notas a los estados financieros.
- Analizar las bases presupuestales para el año 2023.
- Aprobar la renovación de la póliza de seguros de responsabilidad Directivos y Administradores.
- Aprobar gastos según sus atribuciones.
- Aprobar la reforma al Reglamento del Sistema de Pago y el plan de transición adicional para dar cumplimiento a todos los aspectos que involucra el decreto 1692 de 2020.
- Pronunciarse sobre los diferentes informes: SARO, SARLAFT, Comité Auditoría, Revisoría Fiscal, entre otros.

### **4. SANCIONES**

Durante el ejercicio del año 2022 no se presentaron sanciones para con Visionamos.

### **5. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUÉS DE EJERCICIO**

La Entidad no presenta acontecimientos importantes después del ejercicio.

### **6. LEY 1581 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Visionamos da cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto 1377 de 2013; posee toda la documentación exigida por la SIC, así como los procedimientos operacionales, jurídicos, administrativos y técnicos, y su registro



de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos atendiendo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## **7. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE VISIONAMOS**

El 2022 efectivamente lo podemos denominar como el año del coletazo de la pandemia del covid19 y por supuesto ese efecto lo sentimos en nuestro sector Cooperativo y Solidario en general y Visionamos en particular, lo que nos exigió al igual que los años anteriores de pandemia, redoblar esfuerzos y trabajo que para este 2022 lo focalizamos en la estructuración de la escisión de Visionamos, para dar respuesta a los retos y oportunidades que nos brindó el decreto 1692 y el 1297, en dos empresas una Visionamos Sistema de Pago (ASPBV) que atenderá de manera especializada la compensación y liquidación y otra Visionamos Tecnología (PSP) que atenderá todas las otras operaciones que no se consideren conexas a la administradora de sistema de pagos. Este arduo trabajo que esperamos culminarlo a mediados del 2023 nos permitirá incursionar estratégicamente y por supuesto de manera intrigada con Nuestro Banco Coopcentral en los nuevos ecosistemas de medios de pago que se están creando con la nueva dinámica de la industria financiera con la banca y finanzas abiertas que serán el gran reto para todos los actores de esta industria.

## **8. OPERACIONES CELEBRADAS CON ASOCIADOS Y LOS ADMINISTRADORES DE VISIONAMOS**

Las operaciones celebradas con los asociados se reflejan en la **NOTA 24** de los Estados Financieros. Al cierre del ejercicio 2022, Visionamos no presenta obligaciones financieras con sus asociados, ni con miembros de Consejo de Administración o Directivos de la Organización.

## **9. DERECHOS DE AUTOR**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 603 de 2000, Visionamos ha seguido los lineamientos sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, sobre las licencias de software adquiridas.

Para su operación utiliza software suministrado por terceros debidamente licenciados y su utilización se da en los términos permitidos en las mismas.

## **10. CUMPLIMIENTO LEY 1676 DE 2013**

La Entidad ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

## **11. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El Sistema de Control Interno – SCI implementado en la entidad, se mantuvo y se fortaleció durante el año 2022. Se evidenció su adecuado funcionamiento a través de las revisiones de la Auditoría Interna y se establecieron acciones y planes de mejoramiento para los aspectos que presentaron desviaciones. Adicionalmente, durante el seguimiento efectuado por la Revisoría Fiscal a las disposiciones en la materia establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se encontró un nivel general de cumplimiento en todos los componentes.

Las actividades de mayor relevancia realizadas en el periodo 2022 para mantener el SCI y atender las recomendaciones dadas por los órganos de control, fueron:

### **11.1. Ambiente de Control:**

- Se actualizó los lineamientos del Manual de ética y conducta.
- Se efectuó la evaluación y seguimiento al desempeño de algunos colaboradores.
- Se realizó la medición del clima laboral.
- Se realizó la actualización de la descripción y perfiles de algunos cargos.
- Se realizaron los comités de Convivencia Laboral.
- Se efectuó seguimiento a los principales indicadores.
- Se realizó seguimiento al Plan Estratégico de la Entidad para el período 2021-2024.
- Se realizó eventos para la cocreación de transformación cultural.

### **11.2. Gestión de Riesgos:**

- Se remitieron los respectivos informes trimestrales y semestrales.
- Se efectuó seguimiento a los eventos de riesgo y al funcionamiento de los controles.
- Se realizaron pruebas y ejercicios de continuidad y contingencia.
- Se efectuaron capacitaciones a los empleados de la entidad, junto con la respectiva evaluación.

- Se divulgó a los empleados los perfiles de riesgo operacional y de LA/FT.
- Se realizó trimestralmente el Comité de Riesgos.
- Se realizaron ajustes a los procedimientos de riesgos y a la documentación relacionada con la gestión de riesgos.
- Se llevaron a cabo actividades relacionada con la implementación de los requisitos del Capítulo XXXII de la Circular Básica Contable y Financiera sobre Sistema de Administración de Riesgo de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE)
- Se realizó seguimiento a los aspectos de seguridad de la información y ciberseguridad.

### **11.3. Actividades de Control, Información y Comunicación:**

- Se remitieron a la Alta Dirección los informes de manera periódica.
- Algunos de los procedimientos del sistema de gestión fueron revisados y actualizados.
- Se cumplió con el control de accesos y con el control de visitantes.
- Se fortalecieron algunos controles en los procedimientos.
- Se recibió certificado del ente certificador Controlcase del cumplimiento de requisitos del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) Versión 3.2.1.
- Se recibió la visita del ente certificador SGS quien realizó las auditorias de certificación en la norma ISO 27001:2013 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), cuyos resultados satisfactorios permitieron que la Entidad obtuviera la certificación en dicha norma.
- Se obtuvo certificado de la ARL La Equidad sobre el cumplimiento del SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Se obtuvo resultado satisfactorio de la auditoría al ambiente de control.
- Se recibió inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se realizó visita a proveedores de productos/servicios críticos GTD, Hogier Gartner, Iron Mountain.
- Se realizaron trimestralmente los Comités de Seguridad.

### **11.4. Gestión Contable:**

- Se contrató al proveedor del ERP Financiero SOFSIN para migrar la información contable, nómina y financiera de la plataforma de OFIMA al aplicativo SOFSIN y SIPE, con el fin de mejorar los procesos, asegurar la información, minimizar los riesgos de error y optimizar los procesos manuales.
- Se cargo al ERP SOFSIN las hojas de vida de los colaboradores y se ejecutó el proceso de nómina.

#### **11.5. Gestión de Tecnología:**

- Se realizó el Plan Estratégico de Tecnología 2022-2024.
- Se realizaron pruebas exitosas de sitio alerno de procesamiento y de sitio alerno de trabajo (continuidad de negocio).
- Se realizó migración del tenant "OFFICE 365".
- Se renovó la licencia EMS y WAF (Firewall de Aplicaciones Web), que permiten conectividad remota y segura y supervisar, filtrar o bloquear el tráfico HTTP hacia y desde una aplicación web.
- Se realizó la instalación y configuración de la herramienta EMS para mejorar la seguridad de los colaboradores que se encuentran en la modalidad de teletrabajo.
- Reestructuración de las carpetas electrónicas del SGI.
- Se llevaron a cabo actividades para migrar los motores de base de datos SQL Server 2019.
- Se contrató funcionalidad de Azure Devops para mejorar todo el ciclo de desarrollo de software e incluso mejora a proyectos.
- Se realizaron mejoras a los procedimientos relacionados con Tecnología.
- Se actualizó a la última versión la herramienta Foglight para el monitoreo de bases de datos y se capacitó a los Analistas de Base de Datos.
- Se contrata un nuevo sitio alerno en Bogotá – Data Center TIER III ODATA – a través del nuevo contrato con el proveedor de GTD.
- Se implementaron nuevas cajas Atallas.

#### **11.6. Monitoreo:**

- Los responsables de los procesos realizaron las principales actividades de monitoreo al Sistema de Control Interno.



## 12. DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

Dando cumplimiento al Artículo 16° de los Estatutos Sociales en concordancia con los Artículos 54 y 55 de la Ley 79 de 1988, Visionamos aplicará los excedentes al cierre del ejercicio del año 2022 así:

- a) El excedente neto se distribuirá de la siguiente manera: Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales; un veinte por ciento (20%) como mínimo para el fondo de educación y un diez por ciento (10%) mínimo para el fondo de solidaridad.
- b) El remanente a distribuir se decidirá en asamblea.

**Fondo de Educación:** Este será un fondo pasivo social de carácter agotable. La finalidad principal del Fondo de Educación de Visionamos es contribuir con mejorar la educación, formación y capacitación de los empleados y directivos de Visionamos, financiando cupos y programas en instituciones de educación superior públicas.

**Fondo de Solidaridad:** La finalidad principal del Fondo de Solidaridad Visionamos es contribuir con mejorar la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar, a través de la disposición de recursos económicos, destinados a atender situaciones de calamidad, situaciones de particular dificultad o casos fortuitos (conmoción civil y asonada, incendio, desastres naturales, hurto o terrorismo, entre otros), definidas en el presente reglamento.



**EDUARDO CARREÑO BUENO**

Presidente Consejo de Administración



**LUIS SANTIAGO GALLEGO V.**

Gerente General