

Bogotá D.C., febrero 10 de 2025

Señores

Integrantes Junta Directiva

Financiera Juriscoop S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Ciudad

Respetados señores:

En cumplimiento de lo previsto en el numeral 4.2.4.1., del Capítulo Cuarto del Título Primero, Parte I, de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y en calidad de miembros del Comité de Auditoría, presentamos a ustedes el informe respecto a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno correspondiente al año 2024.

a. Políticas generales establecidas para la implementación del Sistema de Control Interno de la Entidad

Las políticas generales establecidas, con respecto a cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno se detallan a continuación:

1. Ambiente de control

Financiera Juriscoop fundamenta este elemento por lo siguiente:

- 1.1. La Alta Dirección tiene definidos los principios básicos a observar por parte de los funcionarios, los cuales se encuentran contenidos y publicados en el Código de Buen Gobierno y en el Código de Ética y Conducta, documentos que fueron actualizados en el mes de julio de 2024.
- 1.2. Se tienen implementados manuales de Políticas, Procedimientos y Funciones para cada una de las áreas y procesos de la Entidad, necesarios para el desempeño de las labores de los empleados.
- 1.3. Los niveles de autoridad y responsabilidad se encuentran claramente definidos en la estructura organizacional, la cual está acorde con el tamaño y naturaleza de la Entidad.
- 1.4. Las funciones de cada colaborador se encuentran debidamente segregadas, evitando con ello el riesgo moral y la existencia de conflictos de interés.
- 1.5. Los objetivos estratégicos de la organización fueron actualizados con la puesta en operación del nuevo plan estratégico y estos se encuentran alineados con la misión y visión de Financiera Juriscoop. Es así como en la

sesión de Junta Directiva del 19 de diciembre de 2022, se aprobó el Plan Estratégico de la Compañía para el período 2023 – 2027. De igual manera, en dicho Plan Estratégico se actualizaron las proyecciones financieras de acuerdo con el presupuesto establecido para 2024.

- 1.6. Los informes para la Junta Directiva y para sus diferentes comités, son puestos a disposición de sus integrantes de tal manera que les permita un conocimiento y análisis previo.
- 1.7. Teniendo en cuenta la entrada en vigor de la Circular Externa 008 de 2023 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia relativa al Sistema de Control Interno, la Entidad adoptó el modelo de las tres líneas de defensa, el cual se ve plasmado de la siguiente manera:



- 1.8. En el proceso de Recuperación de Cartera, se trabajó especialmente en el fortalecimiento de la gestión por niveles de complejidad, así:
 - Primer nivel gestores de oficina, segundo nivel especialistas de cartera y tercer nivel el equipo jurídico, lo anterior permite gestionar eficientemente la cartera con gestores a nivel nacional, con personas especializadas, en los casos que tienen alto impacto de provisión y lo que no se logra recuperar por vía prejurídica, se judicializa.
 - Sé actualizó el Manual de Recuperación de Cartera, se redujeron las casas de cobranza a las cuales se les entrega la cartera mayor a 90 días y menos a 120 días que no se ha judicializado. Se mantuvo una fuerte orientación al proceso de rehabilitación de deudores mediante el uso de los diferentes mecanismos de normalización, con el ánimo

de construir soluciones estructurales a las situaciones de mora de nuestros clientes. Se logró un gran trabajo en equipo con la Gerencia de Riesgos, y el área de Inteligencia de Negocios para el control de tableros de gestión y anticiparnos a los casos que impactan el gasto de provisión y generar estrategias diferenciadas que contribuyan al logro de los objetivos trazados por la Alta Dirección.

- 1.9. En el contexto de un entorno financiero en constante evolución y competencia, el área de Mercadeo ha experimentado un notable fortalecimiento, especialmente a través de la creación de las Direcciones de Banca Empresas y Banca Personas. Este desarrollo estratégico ha permitido implementar diversas iniciativas orientadas a la adquisición de nuevos clientes corporativos, así como a la optimización de los productos existentes para el segmento de banca persona.
- 1.10. Uno de los primeros pasos significativos fue la actualización de la sección de Banca Empresas en la página web. Esta renovación no solo mejoró la estética y la usabilidad del sitio, sino que también incorporó información relevante y detallada sobre los servicios ofrecidos, con un enfoque particular en las necesidades de los clientes corporativos. Se promovió activamente el sector de las cooperativas y las pequeñas y medianas empresas (PYME), reconociendo su importancia en la economía local y su potencial como clientes estratégicos.
- 1.11. Para fortalecer la relación con las cooperativas, se desarrollaron webinars dirigidos específicamente a este sector, abordando temas de interés que facilitarían la comprensión de los productos y servicios disponibles. Estos eventos virtuales no solo brindaron una plataforma de aprendizaje, sino que también fomentaron la interacción y el establecimiento de relaciones más cercanas con los líderes de las cooperativas. Adicionalmente, se creó un boletín informativo segmentado que proporciona contenido relevante para las cooperativas y el sector PYME, asegurando que la información llegue de manera efectiva a estos grupos clave.
- 1.12. En paralelo, la Dirección de Banca Personas se vio igualmente fortalecida mediante la adecuación de los productos existentes, con el objetivo de hacerlos más rentables y operativos para la organización. Este enfoque permitió no solo mejorar la oferta de productos, sino también optimizar la experiencia del cliente al facilitar el acceso y la comprensión de las opciones disponibles.
- 1.13. En el ámbito de las comunicaciones, se adoptó un enfoque centrado en la educación financiera, especialmente en lo que respecta a los productos de captación. A través de diversas iniciativas, se buscó educar a los clientes

sobre las mejores prácticas para ahorrar e invertir, empoderándolos con el conocimiento necesario para tomar decisiones financieras informadas. Esto se complementó con comunicaciones segmentadas que fortalecieron la presencia de la marca en redes sociales, así como estrategias de mailing y SMS, asegurando que los mensajes llegaran a la audiencia adecuada en el momento oportuno.

- 1.14. Además, se implementaron campañas de comunicación orientadas a la seguridad, destacando la importancia de la protección de la información y los activos de los clientes. El programa "Pilas con los Pillos" se lanzó como una herramienta educativa para concienciar a los clientes sobre las amenazas comunes y las mejores prácticas para mantenerse seguros en el entorno digital.
- 1.15. La Entidad utiliza el Power Bi como herramienta que facilita el control financiero de los productos de colocación y captación, la cual permite la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna.
- 1.16. La Gerencia Administrativa y Financiera integra los siguientes procesos a su cargo: Contabilidad, Tesorería, Gestión de Balance, Planeación Financiera, Compras y Servicios Administrativos. A su turno, bajo el área de Contabilidad, se encuentra el área de Coordinación de Impuestos y Mesa de control contable la cual se encarga de validar que los registros contables de la compañía y la conciliación estén debidamente parametrizados.
- 1.17. El proceso de evaluación del desempeño tiene definidas políticas y procedimientos orientados a que cada uno de los funcionarios conozca de antemano cómo aporta al cumplimiento de los objetivos de la Entidad y, al mismo tiempo, para que tenga la oportunidad de recibir la retroalimentación correspondiente de manera oportuna.
- 1.18. La Entidad tiene definida una política de remuneración de los funcionarios con el propósito que, dentro de la misma, se incluyan aspectos relacionados con un salario emocional, componente en el que se tiene en cuenta temas tales como la concesión de media jornada de descanso el día del cumpleaños del colaborador, un día libre al año cada vez cumplidos 5 años (quinquenios), 3 días libres por matrimonio, una jornada de trabajo para efectos de mudanza y días para grado. Esto, con previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Teniendo en cuenta la sustitución de empleador entre Financiera Juriscoop y Coofinep; y como parte de los acuerdos adquiridos, los Excolaboradores de Coofinep tienen derecho a beneficios adicionales a los anteriormente mencionados tales como: una jornada completa de descanso el día del

cumpleaños del colaborador, una jornada laboral de descanso para trámites de visa y permisos por estudio (hasta 4 horas).

1.19. Desde la Gerencia Comercial se continuó fortaleciendo y profundizando el Modelo de Actuación Comercial a través de la cultura del logro y cumplimiento, basados en el principio de disciplina comercial, en un modelo seguimiento y acompañamiento a la fuerza y desarrollo de habilidades comerciales, apalancados en cronograma de actividades claves, donde se fijan días para cada actividad, con una temática definida y garantizando la correcta implementación de lo visto a través de una evaluación de conocimientos.

2. Gestión de riesgos

Financiera Juriscoop, en materia de gestión de riesgos, tiene implementados los sistemas de administración de riesgos SIAR, SARC, SARL, SARM, SARO, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, SARLAFT los cuales se ajustan a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, los correspondientes manuales han sido divulgados a todos los funcionarios de la Entidad.

Las funciones propias de los integrantes de la Junta Directiva, Representantes Legales y de la Revisoría Fiscal, en cuanto a su responsabilidad frente a la administración de los sistemas de riesgos, se encuentran soportadas en el Estatuto y en los Manuales respectivos.

La Gestión de Riesgos en la Entidad comprende:

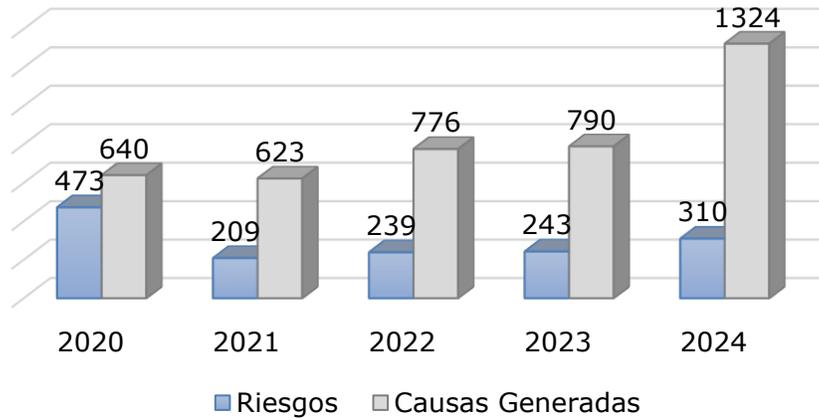
2.1. Sistema de Administración de Riesgo Operativo

El Sistema de Riesgo Operacional se fortaleció con la actualización del Manual SARO y la implementación de la Circular de gestión de eventos de riesgo operacional (código CF-RIS-CIR-004), lo que permitió contar con una base de RERO de alta calidad. Esto facilitó la certificación de la base ante la Superfinanciera para determinar el Componente de Pérdida (CP) en el cálculo del Valor de la Exposición al Riesgo Operacional a nivel individual. Como resultado, se alcanzó un IPI de 1.1 (indicador de pérdidas internas), un valor favorable para el cálculo del Valor en Riesgo por Riesgo Operativo, contribuyendo así a mejorar la solvencia de la Compañía y a la disminución del consumo de capital.

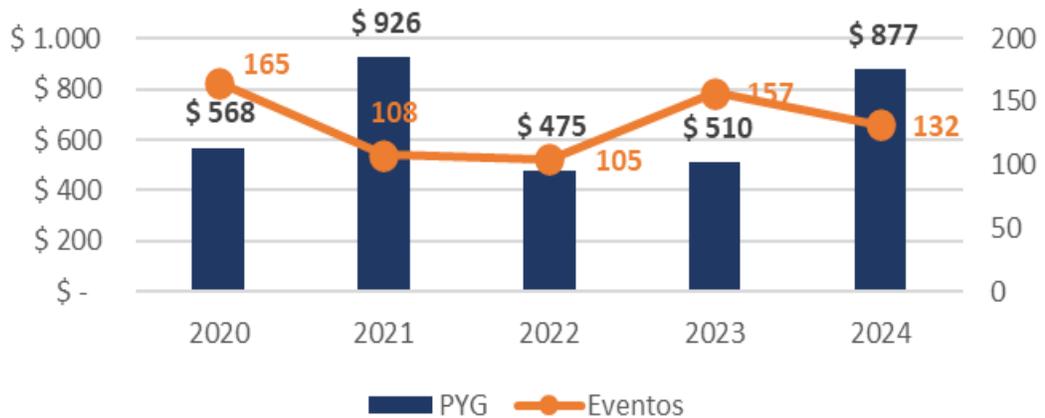
Además, se cumplió con el cronograma definido para la actualización de las matrices de riesgos de los procesos más críticos relacionados con captación y colocación. También se elaboraron y actualizaron matrices de riesgos por

solicitud de los dueños de proceso o recomendaciones de Auditoría Interna, lo que permitió identificar nuevos riesgos, causas y controles, como se muestra en la siguiente gráfica:

Actualización de Matrices de Riesgos



En cuanto a los eventos de riesgo materializados, a continuación, se muestra el gráfico con información histórica, respecto de la cual los dueños de proceso han venido estableciendo controles que disminuyen la probabilidad de ocurrencia de los riesgos materializados, fortaleciendo la cultura de reporte.



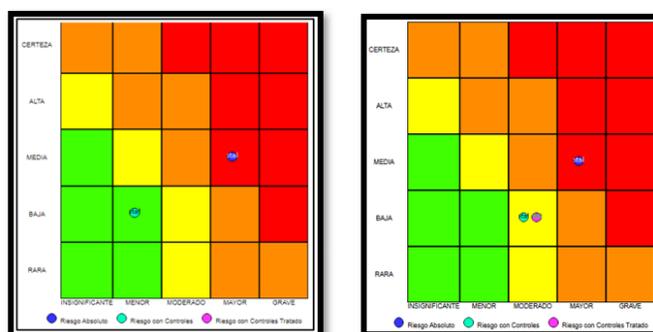
Comportamiento de eventos materializados por año

Para el riesgo operacional, se realizó la evaluación de las matrices de riesgos con los dueños de proceso y los gestores de riesgos como primera línea de defensa, quienes son los responsables de la gestión del riesgo operativo de los procesos a su cargo, con el objetivo de fortalecer el autocontrol y

mantener el perfil de riesgo operativo dentro de los límites tolerables definidos por la Junta Directiva.

Esta actividad permitió realizar la elaboración o actualización de las matrices de riesgo en el aplicativo Vigia, mediante la identificación de riesgos y causas, y la valoración de controles.

De acuerdo con lo anterior, se generó la nueva matriz de riesgos consolidada de la Entidad, que al compararla con la de diciembre de 2024 para este corte de diciembre de 2024, el riesgo inherente se mantiene en la misma probabilidad e impacto, mientras que el riesgo residual el impacto paso de bajo-menor a bajo- moderad , la probabilidad de éste se ubica como moderada para el 2024, quedando ubicados dentro del nivel de tolerancia al riesgo de la Financiera; la variación obedece a la calibración y calificación de los controles con los dueños de proceso como se puede observar a continuación:



Diciembre 2023

Diciembre 2024

Se realizó la capacitación en la gestión de eventos de Riesgo Operacional, con la finalidad de fortalecer el conocimiento y mejorar el registro de eventos tipo A y B. De igual forma, se realizó en el mes de octubre la capacitación a de terceros.

La Superintendencia Financiera de Colombia en comunicado del 17 de octubre 2024, autorizo a la Financiera Juriscoop hacer uso del RERO para determinar

el Componente de pérdida (CP) en el cálculo del Valor de la Exposición al Riesgo Operacional a nivel individual.

La Financiera definido como fecha de corte el 31 de octubre de 2024 para hacer uso de la base de datos histórica de eventos de riesgo operacional (RERO) de los últimos cinco años, comprendida entre noviembre de 2019 y octubre de 2024, para determinar el Componente de Pérdida (CP) y el Indicador de Pérdida Interna (IPI) en el cálculo del Valor de la Exposición a los Riesgos Operacionales a nivel individual.

Valor de la exposición al riesgo operacional (VeRro) para el mes de octubre presenta una disminución en el requerimiento de capital por riesgo operacional de \$35.512 millones, en comparación al mes anterior, producto de la autorización obtenida al pasar de un Indicador de Pérdida Interna (IPI) del 1.5 a un Indicador de Pérdida Interna (IPI) del 1.1.

Año	Mes	VeRro Mill	TRO	IPI
2023	enero	7.680	85.335.959.182	1,3
2023	febrero	7.879	87.543.005.563	1,3
2023	marzo	8.151	90.566.204.280	1,3
2023	abril	8.341	92.673.006.239	1,3
2023	mayo	8.558	95.085.497.966	1,3
2023	junio	8.774	97.492.668.791	1,3
2023	julio	8.957	99.517.351.428	1,3
2023	agosto	9.146	101.618.488.983	1,3
2023	septiembre	10.735	119.274.534.910	1,5
2023	octubre	10.901	121.126.658.562	1,5
2023	noviembre	11.062	122.907.871.137	1,5
2023	diciembre	11.266	125.176.616.434	1,5
2024	enero	11.502	127.805.303.406	1,5
2024	febrero	11.766	130.729.400.969	1,5
2024	marzo	12.005	133.388.332.171	1,5
2024	abril	12.245	136.056.097.721	1,5
2024	mayo	12.479	138.654.903.481	1,5
2024	junio	12.641	140.455.221.095	1,5
2024	julio	12.872	143.020.218.226	1,5
2024	agosto	13.042	144.905.990.474	1,5
2024	septiembre	13.216	146.845.641.330	1,5
2024	octubre	9.840	109.338.342.110	1,1
2024	noviembre	9.947	110.521.766.797	1,1
2024	diciembre	10.553	117.255.471.461	1,1

Plan de Continuidad de Negocio

Con respecto al Plan de Continuidad de Negocio, se adelantaron las pruebas definidas para el 2024 las cuales contemplaban pruebas de contingencias operativas, comunicaciones y tecnológicas, prueba integral y plan de emergencias con resultados positivos, concluyendo que la Financiera está preparada en caso de interrupción del servicio.

Las 4 fases determinadas en el plan de continuidad del negocio se ejecutaron sin novedades al 100%, dentro de las actividades que se ejecutaron para el desarrollo de las pruebas son las siguientes:

- Reuniones con la Subgerencia de Tecnología y con los dueños que soportan los procesos críticos en la Financiera y apoyan la realización de las pruebas de contingencia, con el fin de llevar a cabo su planeación y realización.
- Activación de la contingencia en oficinas bajo el escenario de falla en el fluido eléctrico, afectando el acceso a la red y al sistema de información del Core.
- Ejecución de las pruebas con el objetivo de revisar el escenario de contingencia, a través de la simulación de la caída del sistema principal y soportándose en el sistema backup, con el fin de validar el funcionamiento de los aplicativos.
- Diligenciamiento de los formatos con el resultado de las pruebas, la relación de los tiempos objetivo de recuperación (RTO) y los diferentes soportes, los cuales son entregados a la Auditoría Interna para su respectivo seguimiento.

Ejecución de las pruebas de contingencia, considerando los escenarios:

- **Escenario 1:** Indisponibilidad de acceso a las instalaciones.
- **Escenario 2:** Indisponibilidad de acceso a las instalaciones e indisponibilidad de las aplicaciones utilizadas y prueba sorpresa.

Pruebas del Plan de Emergencia y Prueba Integral de Contingencia:

- La cuarta fase con fecha inicio 12 de septiembre y finalización 30 de noviembre de 2024, contemplaba en su alcance la realización de las Pruebas del Plan de Emergencia y Prueba Integral las cuales se lograron ejecutar al 100% cumpliendo con el objetivo de realizar la conmutación para consumir el servidor de réplica y validar la transaccionalidad en los aplicativos. Para el desarrollo de esta, se contó con el apoyo y

participación de los proveedores BankVisión, JW Project y Evertec; en lo relacionado con el plan de emergencia se contó con el acompañamiento de la ARL Equidad Seguros y la Especialista de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Dentro de las actividades que se llevaron a cabo se destacan las siguientes:
 - Se realizó capacitación al equipo de brigadista de forma presencial, con un curso teórico práctico impartido por la Equidad Seguro, en el cual los participantes obtuvieron sus certificados correspondientes.
 - Se realizaron las actividades correspondientes al Simulacro de Evacuación a Nivel Nacional (oficinas) y Simulacro Distrital (Dirección General), la actividad desarrollada el 4 de octubre de 2024.
 - Planeación con la Subgerencia de Tecnología y con los proveedores mencionados para el desarrollo de la prueba integral, acordando conjuntamente la fecha y hora de la misma, fortaleciendo la amplitud de los tiempos de las pruebas.
 - Operación en el servidor de réplica y realización de transacciones, efectuando las respectivas validaciones con resultados satisfactorios en las contingencias definidas para Solución de Oficina, Oficina Virtual Personas y la Suite Financiera.
 - Devolución al ambiente de producción y realización de operaciones sin afectar el servicio transaccional.
 - Producto de la prueba integral realizada con el proveedor JW Project, se identificó una oportunidad de mejora la cual fue acogida y atendida por el dueño del proceso fortaleciendo las contingencias existentes.
 - El resultado de las pruebas y la relación de los tiempos objetivo de recuperación (RTO), determinando que la efectividad es satisfactoria, teniendo en cuenta que el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO) que se tiene definido en el BIA para la recuperación es de una hora, habiéndose logrado, los objetivos técnicos por los usuarios, dentro del RTO definido.
 - De acuerdo con lo anterior, la cuarta fase relacionada con la prueba integral y Pruebas del Plan de Emergencia tiene un porcentaje de cumplimiento del 100% según lo esperado, generando con ello que el avance general del cronograma que aprobó la Junta Directiva sea del 100% contra el 100% proyectado. A continuación, un resumen de todo

el año 2024 que contiene los porcentajes y fechas de operación al plan de continuidad del negocio planteado durante la anualidad en mención.

2.2. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Los hitos más relevantes en relación con el fortalecimiento en SARLAFT implementado en Financiera Juriscoop se detallan a continuación, teniendo en cuenta los etapas y elementos del SARLAFT:

Gestión de las etapas del SARLAFT.

La Financiera Juriscoop, en el año 2024 ejecutó actividades encaminadas a prevenir que la Entidad sea usada para canalizar recursos ilícitos derivados de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Conocimiento del Cliente.

En el 2024 el área de Cumplimiento SARLAFT realizó el monitoreo, (medición y presentación) de controles del proceso de vinculación de clientes, a través de los indicadores de: a) consulta en listas vinculantes, b) diligenciamiento del formulario de vinculación y c) el proceso de autenticación, ejecutados por la Fuerza Comercial a nivel nacional con el objetivo de asegurar el conocimiento adecuado de los clientes.

Políticas y Procedimientos.

Durante lo corrido en el 2024 se realizó la actualización de procedimientos de vinculación, asegurando el conocimiento de clientes, beneficiarios finales, así como la incorporación de políticas en el Manual SARLAFT y sus procedimientos, que permiten fortalecer la cultura y gestión del SARLAFT.

Instrumentos.

En relación con los instrumentos SARLAFT, se implementaron actualizaciones en el modelo de segmentación, las señales de alerta y en la matriz de riesgos como estrategia de mejora continua y como parte de las recomendaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su informe de Visita in Situ.

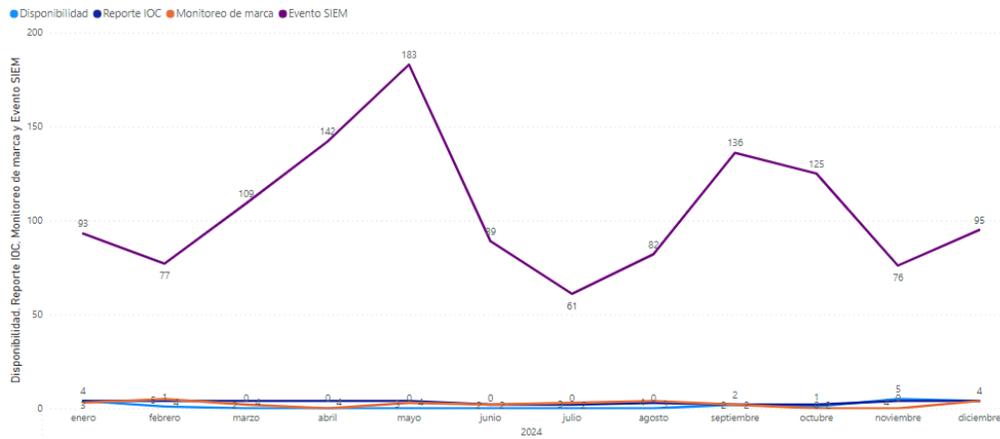
Organigrama.

Se designó al Oficial de Cumplimiento Principal aprobado por la Junta Directiva y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia el mes de diciembre de 2024, se mantienen el Oficial de Cumplimiento Suplente, quienes liderarán todas las estrategias definidas en materia de prevención de lavado de activos.

2.3. Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Monitoreo SOC

Para la identificación y control de amenazas o vulnerabilidades que afecten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, se realizó el monitoreo de seguridad y correlación por el SOC durante el año 2024 para eventos relacionados con el SIEM, disponibilidad, monitoreo de marca e indicadores de compromiso, tal y como se puede observar a continuación:



Fecha	Historico SOC	Reportado	Evento SIEM	Monitoreo de marca	Disponibilidad	Reporte IOC
ene-24	587.838.360	104	93	3	4	4
feb-24	610.204.839	87	77	5	1	4
mar-24	645.612.342	115	109	2	0	4
abr-24	631.564.710	146	142	0	0	4
may-24	625.030.885	190	183	3	0	4
jun-24	506.710.994	93	89	2	0	2
jul-24	370.231.710	66	61	3	0	2
ago-24	435.841.353	89	82	4	0	3
sep-24	432.119.574	142	136	2	2	2
oct-24	920.749.876	128	125	0	1	2
nov-24	1.548.904.585	85	76	0	5	4
dic-24	611.787.418	107	95	4	4	4

Del resultado obtenido, durante el año 2024 se presentó aumento en la cantidad de eventos registrados en la plataforma que alcanzó los 1.352 tickets, número superior respecto al año anterior en el que se reportaron 811 eventos, variación que se ve reflejada principalmente en la categoría de SIEM por aumento de alertas de tráfico sospechoso entrante proveniente de direcciones IP reportadas como maliciosas y sobre las cuales se realiza el bloqueo.

Mejoras implementadas:

Como parte de las mejoras implementadas durante el año 2024, se realizaron las siguientes:

- Se integró al servicio del SOC (Monitoreo y correlación de eventos de seguridad 24/7) la infraestructura de la zona 8 que tiene un alcance de 30 activos, de los cuales se encuentran monitoreados 23 equipos de telecomunicaciones y 3 firewall.
- Reemplazo e instalación del nuevo agente de última generación (Elastic Enterprise), que incluye capacidades avanzadas de inteligencia artificial, acciones de detección y respuesta ante comportamientos maliciosos (EDR), protección anti ransomware y anti malware, generando aumento de logs.
- Para el servicio de Detección Continua de Vulnerabilidades (DCV) que se encuentra en operación a través del SOC, se agregó el módulo de

vulnerabilidades aceptadas y vulnerabilidades pendientes, se actualizó el método de visualización de los planes de remediación, y se implementó el servicio de notificación por correo para los planes de acción vencidos o que están por vencer.

- Se presentó mejora en la evolución de la gestión de remediación de vulnerabilidades catalogadas como críticas y altas tanto a nivel interno como de terceros.
- Con la migración de la página web se obtuvo una mejora en la calificación de la postura de ciberseguridad que permite identificar las debilidades de seguridad, así como medir 10 importantes factores de riesgo, la cual al mes de octubre de 2023 presentaba una calificación de D y un score de seguridad de 65, logrando al mes de octubre de 2024 una calificación de A (puntuación máxima) con un score de seguridad de 96, puntuación mayor al presentado en la Industria, permitiendo remediar las debilidades que se habían identificado en los factores de riesgo relacionados con Reputación de IP y Seguridad de Red.
- Sobre el nivel de madurez de ciberseguridad que compone las 5 etapas del modelo (Identificar, Proteger, Detectar, Responder, Recuperar), y como resultado de la evaluación realizada en el 2024, se mantiene el nivel 3 “Interiorizado – controles o planes de acción estandarizados, medidos y automatizados de acuerdo con la política”, quedando al cierre del mes de diciembre un control de los 3 que se tenían en la escala de calificación 2 “Básico – controles o planes documentados y semiautomatizados”, sobre el cual se tiene definido el plan de acción, con el objetivo de alcanzar el nivel 3 – Interiorizado, relacionado con el enmascaramiento de datos. De los 110 controles restantes, quedaron en nivel 3 – Interiorizado 78 controles y en nivel 4 – Optimizado 32 controles, presentando una mejora con respecto al año 2023, donde se tenían 3 en nivel 2 - Básico, 103 en nivel 3 - Interiorizado, y 5 en nivel 4 - Optimizado.

2.4. Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez

En el año 2024, se dio cumplimiento a los límites de apetito de riesgo definidos por la Entidad para la banda de 30 días definidos en apetito de riesgo 130, tolerancia 122 y capacidad 114 y cumpliendo con holgura los niveles normativos de 100.

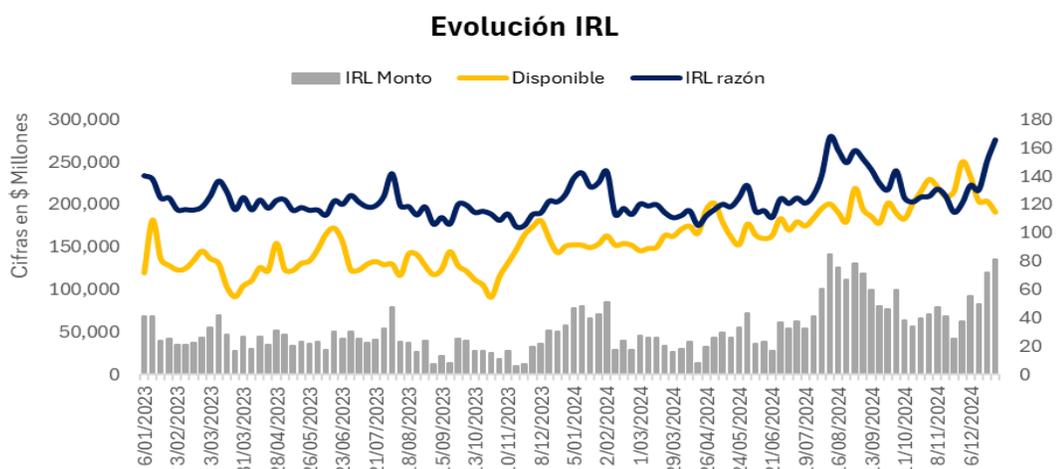
Respecto a los niveles de liquidez de la Financiera para la Banda de 90 días y partiendo de las recomendaciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en donde establece como mecanismo prudencial, con el objetivo de prevenir dificultades de liquidez y una posible exposición

significativa al riesgo de liquidez establecer limite normativo de 38% para la banda en mención.

Razón por la cual el mes de agosto de 2024 se definieron los niveles de apetito de riesgo para Indicador de Riesgo de Liquidez en razón para la banda de 1 a 90 días (IRLr90), los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva de la siguiente manera: Apetito de riesgo 41, Tolerancia 40 y Capacidad en 39.

Por otro lado, para el mes de mayo de 2024 se realizó la modificación al modelo interno de riesgo de liquidez aprobado por Junta Directiva, en el cual se desarrolló un modelo para reconocer cuales son los rubros que afectan de manera directa los movimientos del flujo de caja de la Entidad y parte del hecho de entender que la intermediación financiera para la colocación de productos de cartera, principalmente a través de productos de libranza y que se fondean por medio de productos del pasivo como certificados de depósito a término y cuentas de ahorro, permitieron determinar cuáles de estas son necesarias para tener en cuenta al momento de construir un flujo de caja. la Financiera define el indicador de negocio interno denominado (INI) como el valor de los activos líquidos totales de la financiera en el momento de la medición dividido por el valor del requerimiento calculado con el modelo interno

La administración propendió en todo momento por no hacer uso del encaje como un activo líquido (aunque la norma lo permite), teniendo como resultado la razón de liquidez se encontrara en 165.40 al cierre del año 2024:



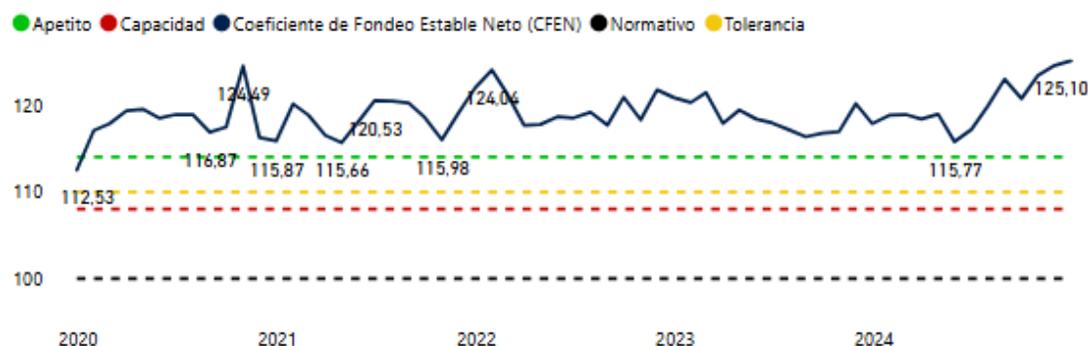
Durante el año 2024 se avanzó de manera sostenida en la gestión del riesgo de liquidez, cuya tendencia del indicador de IRL de 1-30 cumplió con la

norma, ubicándose por encima del límite establecido en 100. En este mismo año, el promedio de IRL alcanzó un registro de 128.43 equivalente a un IRL que en monto fue de \$66.903 millones, superior al registrado en el año inmediatamente anterior, en donde el promedio de IRL razón fue de 119,26 equivalente a un IRL monto de \$39.441 millones. Se resalta que el comportamiento constante del IRL en 2024 estuvo alineado con el objetivo estratégico de hacer eficiente el uso de los recursos de acuerdo con la estructura de balance de la Compañía, lo que permitió encontrar un equilibrio adecuado entre el margen financiero y el nivel de riesgo de liquidez.

En cuanto a los niveles de liquidez para la ventana de 1-90 se cumplió con los niveles normativos, ubicándose por encima del límite establecido de 38%, el promedio de IRL90 alcanzo niveles de 42.11, superior al registrado en al año inmediatamente anterior de 41.28.

En cuanto a la liquidez de largo plazo, para el año 2024 y en consecuencia de la cesión de activos y pasivos con Coofinep la liquidez estructural de la Financiera tuvo un comportamiento favorable dado la composición de los segmentos con mayor participación en los depósitos totales de esta Entidad, los cuales se encuentran en línea con la definición de apetito de riesgo de Juriscoop. A continuación, se presenta la gráfica del promedio anual del indicador CFEN:

Histórico Indicador CFEN



La entidad como parte del monitoreo a la gestión del riesgo de liquidez, realiza pruebas al Plan de Contingencia de Liquidez (PCL) para evaluar la operatividad del PCL y la efectividad de las estrategias.

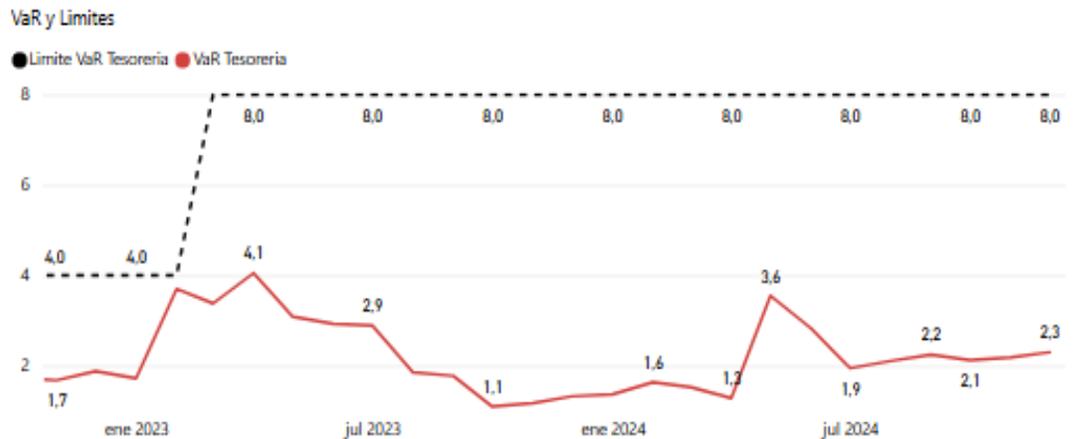
En el 2024 se llevó a cabo en el mes de agosto una prueba de escrito en la que se realizó todo el proceso desde la generación de alertas, activación del plan, actividades de comunicación, seguimiento y monitoreo a las estrategias del PCL, con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia quien validó los resultados de la prueba e hizo las recomendaciones

de mejora al Plan. De allí surgen cambios y ajustes al documento y proceso incluyéndose dichas mejoras y los lineamientos de actuación que se requieren en un estado contingente.

Adicionalmente, la entidad realizó directamente con el Banco de la República, una prueba de activación de ATL (Apoyos Transitorios de Liquidez) en el mes de octubre de 2024, siguiendo las directrices del Emisor respecto a los procesos, información a reportar, porcentaje de pagarés mínimos a desmaterializar respecto al saldo de depósitos para con el público, aprobaciones, desembolso y retorno a la liquidez, en un escenario de estrés que conlleve en última instancia a recurrir al acceso de estos recursos. La prueba se llevó con éxito y surgieron recomendaciones por parte del Banco que permitirán mejor el proceso de activación de la contingencia.

2.5. Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

- En 2024, la gestión del riesgo de mercado se centró en mantener un perfil de riesgo moderado, según lo expuesto en las políticas dadas por la Junta Directiva y establecidas en el Manual de Administración de Riesgo de Mercado. Además, los mecanismos de medición, monitoreo y control de las posiciones en los portafolios de inversión permiten la generación de señales de alerta temprana facilitando a la administración la adopción oportuna de decisiones.
- Para el presente año la tesorería cerró posiciones en instrumentos de deuda pública, es decir, invirtió en títulos TES25, TES26 y TES28 con el objetivo de diversificar las fluctuaciones del mercado, aprovechando los movimientos de las tasas de mercado para generar rentabilidad en el portafolio. Así mismo, se cerraron este tipo de posiciones con el objetivo de crear el colchón de liquidez para prevenir posibles escenarios de crisis y estrechamiento en los niveles de liquidez requerida.
- En el año que se comenta, se realizó el seguimiento a los límites de nivel de riesgo definido para la Tesorería, obteniendo como resultado el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo de mercado definidos por Financiera Juriscoop como se observa a continuación, destacando que la línea punteada hace referencia al límite a lo largo del tiempo y la línea continua, al valor ejecutado del VaR:



2.6. Sistema de Administración de Riesgo de Crédito

- En el control sobre el sistema de administración de riesgo de crédito se presentaron considerables ajustes a las políticas de originación de la cartera, efecto del seguimiento implementado al portafolio de crédito. Resultado de lo anterior, trajo consigo, asertividad en la gestión del riesgo crediticio y en las calibraciones de las políticas de los modelos de originación para los diferentes canales de colocación como:
 1. En la colocación de la fuerza de venta propia, se adelantaron estudios determinando variables de significancia para la materialización del riesgo crediticio a nivel de pagaduría y contratos. Por lo cual, se modificaron las políticas de otorgamiento en los nichos de mayor riesgo de default.
 2. En la colocación de la fuerza de venta asociada, se implementó la calibración de los modelos de originación, lo anterior se adelantó con análisis de portafolio estableciendo un nuevo score ajustado a las condiciones actuales del mercado y los deterioros evidenciados en la cartera.
- Por otra parte, en el año 2024 se culminó la atención del plan de reconstitución de provisiones solicitado por la Superintendencia Financiera de Colombia con relación a la cartera normalizada de la Entidad. Lo anterior, fue asumido en un término de 6 meses con alícuotas crecientes hasta diciembre del 2024, cubriendo el valor de provisión informada al ente de control por valor de \$ 10.609 millones

- Así mismo, se han implementado monitoreos diarios sobre el gasto de provisión y generación de alertas tempranas con relación al deterioro de la cartera para su gestión.
- Con relación a la fase de provisiones, la financiera en el cumplimiento de los indicadores de fase definidos en el Anexo 1 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, inició la fase desacumulativa de provisiones Contracíclicas en el mes de mayo de 2024 hasta octubre del mismo año, desacumulando un total de \$ 22.451 millones.

Así mismo, se notificó a la Superintendencia Financiera de Colombia el plan de recomposición de provisiones, el cual dará inicio en enero de 2026 hasta octubre del mismo año.

- Efecto de la cesión de activos y pasivos con Coofinep, el reto asumido por la Entidad en la gestión del riesgo crediticio en la administración de la cartera microcrédito y vivienda, supuso un reto de estabilización, el cual ha permitido a través de las alertas generadas gestionar de forma anticipada el deterioro de esta a través de los respectivos análisis de rodamiento de provisiones y cobertura de LTV para ambos portafolios.
- Por último, la Entidad ha desarrollado de manera satisfactoria todas las actividades relacionadas con la Circular Externa 003 de 2024 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relativas a la concentración de riesgos y las grandes exposiciones, con el fin de implementar el nuevo marco regulatorio de manera oportuna integrando los seguimientos, controles y niveles de riesgos establecidos en dicha Circular.

2.7. Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

En cumplimiento al Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, Financiera Juriscoop cuenta actualmente con un Manual que integra los principales componentes del Sistema de Administración del Riesgo de la Entidad de una manera integral para todos los riesgos (Manual SIAR "CF-RIS-MAN-025 V2"): políticas, metodologías, procedimientos, Marco de apetito, límites, reportes, al igual que el gobierno corporativo para la gestión de riesgos, estableciendo las responsabilidades para cada línea de defensa y de acuerdo al riesgo a gestionar. Este manual presentó modificaciones en los meses de abril y agosto de 2024 relacionadas con: código de buen gobierno y ética, política de capacitación, reportes e informes periódicos, además de la evaluación y análisis de escenarios para monitorear el riesgo de cambios regulatorios (Actas de la Junta Directiva 175 y 187).

El seguimiento se realiza en los diferentes comités, de acuerdo con la periodicidad definida en el Manual SIAR, con el almacenamiento de la información y el cálculo de los indicadores del Marco de Apetito al Riesgo MAR en el tablero de control del Power BI.

En la reunión de la Junta Directiva en el mes de noviembre de 2024, se realizó la revisión y actualización del MAR respecto a las condiciones actuales de mercado, normatividad y proyecciones financieras para el 2025, al igual que la identificación de los riesgos emergentes críticos que podrían afectar a la Entidad.

Los riesgos emergentes identificados para el 2025 fueron los siguientes:

Orden de Importancia	Riesgo	Impacto	Frecuencia
1	Encarecimiento y/o restricciones para asegurar el fondeo de la Entidad	Alto	Alto
2	Incremento en el deterioro de la cartera en los segmentos más vulnerables	Alto	Alto
3	Falta de confianza, riesgo reputacional en la relación con las partes interesadas	Medio	Medio
4	Dificultades para gestionar el riesgo de tasa de interés del libro bancario	Alto	Alto
5	Vulnerabilidades cibernéticas	Alto	Alto
6	Incapacidad de responder a eventos disruptivos y potencial pérdida de participación en el mercado	Medio	Medio
7	Incumplimiento en los ingresos financieros propuestos	Medio	Medio
8	Sobrecostos debido a inequidad digital por el desarrollo de nuevas tecnologías	Bajo	Bajo
9	Cambios regulatorios	Medio	Medio
10	Mayor exposición al riesgo de fraude y conducta	Medio	Medio
11	Eventos climáticos extremos que amenacen la continuidad	Bajo	Bajo

2.8. Afirmación del marco de apetito de riesgos

El Marco de Apetito de Riesgo definido y que fue aprobado por la Junta Directiva, y que presentó cambios en el mes de noviembre de 2024, incluye elementos cuantitativos y cualitativos que se complementan para lograr una visión consolidada de los riesgos más relevantes para Financiera Juriscoop, de lo cual vale la pena destacar que algunos estaban previamente aprobados y en funcionamiento.

Apetito de Riesgo de Liquidez

Para la definición de los límites del IRL en su momento, se utilizaron los conceptos de costo de oportunidad y costo de escasez. El primero asociado a la pérdida atribuida a la no colocación de los activos líquidos para mantenimiento del indicador y la segunda, al costo de tener que captarlos por la falta de ellos. Así las cosas, en la actualidad, el límite de capacidad es de 114 puntos razón de IRL a 30 días, el de tolerancia es de 122 puntos razón de IRL a 30 días y el de apetito, fijado mediante una banda que va de 130 puntos hasta 138 puntos de la misma razón.

Para los límites del CFEN, se tomó el histórico de las diferentes fuentes de fondeo para un periodo de tres años y se aplicaron las ponderaciones acordes con la normatividad vigente. Luego, se construyeron 10.000 simulaciones de Montecarlo y se definieron a partir de los percentiles de la distribución simulada, el apetito en 114 puntos, la tolerancia en 110 puntos y la capacidad en 108 puntos.

Apetito de Riesgos para el Indicador de Solvencia:

Los límites para este indicador se construyen a partir de los factores de riesgos que componen el indicador de solvencia. Así las cosas y dado el nivel de patrimonio técnico actual, se determinó un nivel de activos ponderados por nivel de riesgo, de valor en riesgo de mercado y valor en riesgo operativo, que llevaran a la Entidad a los niveles determinados por la regulación vigente bajo el Decreto 1421 de 2019.

Después de analizar el histórico de los datos, se observa que existe una alta correlación entre dos de los tres componentes de la solvencia antes mencionados y, por tanto, se procede a modelar su distribución conjunta a través de un modelo de cópulas que permitió simular los efectos conjuntos del riesgo de crédito de mercado y operativo, que, por medio de la realización de 10.000 simulaciones, permitió definir los siguientes límites:

Concepto	Capacidad inf	Tolerancia inf	Apetito inf	Estimación	Apetito sup	Tolerancia sup	Capacidad sup
Solvencia	10,50%	10,53%	11,32%	11,71%	12,06%	12,42%	13,13%
Patrimonio	169.979	147.233	152.989	153.513	153.685	154.185	154.775
APNR	1.394.938	1.224.192	1.185.580	1.151.732	1.120.711	1.093.398	1.039.270
VAR*100/9	11.871	15.489	16.235	17.059	17.976	18.911	21.097
VERRO*100/9	212.040	159.016	149.983	142.317	135.540	129.348	118.141

Los límites respecto a las utilidades y provisión son los siguientes:

Niveles	Gasto de Provisión
Capacidad inferior	1399,86
Alerta temprana	2491,3
Tolerancia inferior	3841,72
Apetito inferior	4534,72
Estimación	5295
Apetito superior	6188,25
Tolerancia superior	7466
Capacidad superior	11475,04

Para monitorear los riesgos inherentes al modelo de negocio, se definieron los siguientes indicadores claves de riesgo con definición de límites de apetito, monitoreados mensualmente en el comité de riesgos y la Junta Directiva.

Riesgo	Riesgo Emergente	Indicador Clave de Riesgo
1	Incremento en el deterioro de la cartera en los segmentos más vulnerables (bases de segmentos más vulnerables)	<ul style="list-style-type: none"> Variación mensual del Indicador de calidad de cartera para los clientes definidos como vulnerables Variación mensual del indicador de calidad de la cartera de las empresas pertenecientes a los sectores de alto riesgo
2	Mayor exposición al riesgo de fraude y conducta	<ul style="list-style-type: none"> Variación mensual de la pérdida eventos materializados por Fraude y conducta (ver anexo "Metodología para la estimación de pérdida esperada y no esperada")
3	Vulnerabilidades cibernéticas	<ul style="list-style-type: none"> Indicador de Vulnerabilidad Calificación postura de Ciberseguridad página web
4	Encarecimiento y/o restricciones para asegurar el fondeo de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> Intereses depósitos/ingresos financieros Indicador de riesgo de liquidez modelo interno Renovación / cierre de cupos preaprobados en otras entidades
5	Falta de confianza, riesgo reputacional en la relación con las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de comentarios negativos = Número de comentarios negativos / total seguidores en las redes Monitoreo de noticias Renovación/cierre de cupos de crédito en otras entidades

Riesgo	Riesgo Emergente	Indicador Clave de Riesgo
6	Dificultades para gestionar el riesgo de tasa de interés del libro bancario	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores RTILB (Pérdida en margen de Intermediación y pérdida de capital). En estudio
7	Cambios regulatorios (Seguridad informática, conversión a nuevas tecnologías y lavado de activos), en contravía del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Política evaluación de escenarios de impacto
8	Incumplimiento en los ingresos financieros propuestos	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los ingresos totales respecto a la cifra presupuesta Cumplimiento de las utilidades netas respecto al presupuesto
9	Incapacidad de responder a eventos disruptivos y potencial pérdida de participación en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> Evolución cuota de mercado en cartera Evolución cuota de mercado en captaciones
10	Sobrecosto debido a la inequidad digital por el desarrollo de nuevas tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> # Transacciones en canales no presenciales / Total transacciones entidades de competencia directa
11	Eventos climáticos extremos que afecten la continuidad del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Indicador de infraestructura que se seguirá monitoreando en SARO.

2.9. Políticas SIAR

Para la correcta implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos, se han definido diferentes políticas debidamente documentadas en el manual SIAR, de las cuales se resaltan las siguientes:

- El Marco de Apetito al Riesgo se debe alinear con la estrategia corporativa, el plan de negocio, los niveles de liquidez y capital deseables, así como con los requerimientos regulatorios del mercado en el que el opera la Entidad.
- Es deber de la Alta Dirección, los responsables de la gestión de riesgos y todos los funcionarios de la Entidad en línea con las responsabilidades asignadas en el Marco del MIS (Tres líneas de defensa), enmarcar como uno de los principios organizacionales, el impulso y promoción de la cultura hacia prevención del riesgo en todas las actividades desarrolladas.
- Se debe contar con la infraestructura tecnológica y de sistemas capaz de soportar la identificación, medición, control y monitoreo del apetito, tolerancia y capacidad al riesgo de forma consolidada.

- Dentro de las actividades de control y monitoreo se deben reportar los límites, niveles máximos de exposición, concentración y pérdida tolerada por tipo de riesgo en el que se detallen: posiciones por sector económico, tipo de actividad, plazo, tipo de operación, contraparte, vinculados, partes relacionadas y divisa cuando aplique.
- Se incluyó la política de capacitación relacionada con el SIAR para los funcionarios de la Entidad que intervienen en la gestión de riesgos, incluyendo dentro del presupuesto aprobado por la Junta Directiva, un rubro para este concepto.

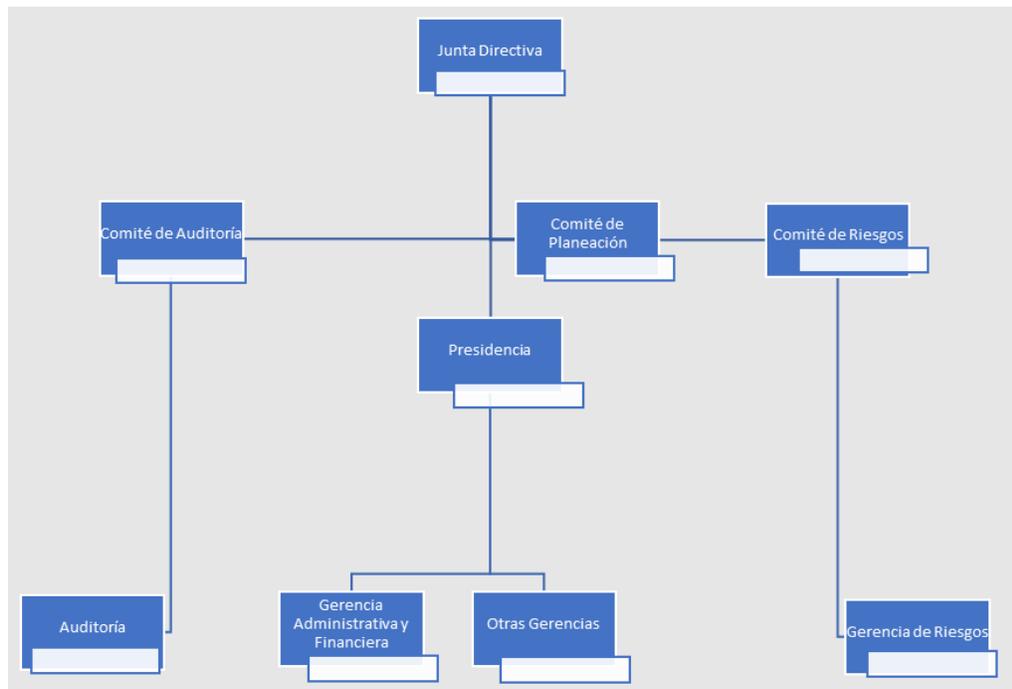
2.10. Gobierno de riesgos y control

Estas políticas se acompañaron de la definición de una estructura organizacional dividida en las tres líneas de defensa: en la primera, se encuentran los dueños de los procesos que gestionan sus riesgos y controles; en la segunda, está el área de Riesgos encargada del monitoreo y control de las políticas del sistema; y en la tercera línea se encuentra la auditoría interna la cual evaluará de manera independiente el cumplimiento de las políticas internas y las regulaciones aplicables.

Vale la pena destacar que la segunda y tercera línea de defensa exponen sus seguimientos, hallazgos y propuestas en los respectivos Comités de Riesgos y de Auditoría, Comités de apoyo de la Junta Directiva.

De igual manera y en concordancia con la alineación permanente entre el SIAR y el plan estratégico, se incluye dentro de la estructura de gobierno, Al Comité de Planeación y al comité ALCO, que se encarga de proponer en todo momento los cambios en la estrategia y ejecución del plan y su respectivo presupuesto y el seguimiento a la estructura de activos y pasivos (GAP).

En concordancia con lo anterior, las líneas de defensa que la Financiera Juriscoop estableció se representan en la siguiente estructura organizacional:



Así mismo se me estructuraron los siguientes niveles de decisión con sus correspondientes líneas de gobierno, con la finalidad de dar cumplimiento a los lineamientos definidos en el SIAR.





Por último, y en aras de mantener el continuo fortalecimiento de la gestión de riesgos, se crearon los siguientes comités de apoyo a la Junta Directiva tales como: Comité de Saro y Ciberseguridad el cual identifica, mide y monitorea los riesgos generados en la operación y seguridad de la información, el comité de riesgo de crédito, el cual monitorea la exposición al riesgo de crédito y las medidas mitigantes para prevenirlo.

A nivel de Presidencia se crearon los comités de Alta Gerencia, comité de riesgos y riesgos de crédito, los cuales evalúan la gestión de riesgos de forma integral y, permiten la toma de decisiones desde presidencia.

2.11. Reportes del SIAR

Para la divulgación de la información se definieron los siguientes reportes:

- Informe sobre el desempeño del MAR, cambios significativos en la gestión del riesgo, alertas o desviaciones identificadas, con una periodicidad trimestral.
- Informe detallado sobre el desempeño del MAR, análisis de los componentes principales de la gestión de cada riesgo, situaciones relevantes de contexto, alertas o desviaciones identificadas y las respectivas recomendaciones, Con una periodicidad mensual.
- Informes que solicite la SFC.

2.12. Funciones auditoría interna

Las funciones de la Autoría Interna son las siguientes:

- Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento del SIAR o cuando se presenten situaciones que requieran su revisión e informar a quien(es) desarrolle(n) la función de gestión de riesgos, al Presidente, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, los resultados de dicha evaluación, así como el seguimiento a las recomendaciones, acciones de mejora y cumplimiento del plan de auditoría. Esta evaluación debe cubrir de manera expresa, como mínimo, las operaciones y flujos de liquidez cursados hacia y desde partes relacionadas.
- Informar de manera oportuna a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre cualquier situación que pueda afectar el desarrollo de la Entidad y todas aquellas acciones de mejora o recomendaciones que la Entidad no haya implementado para gestionar el riesgo.
- Realizar el seguimiento a las recomendaciones o fallas identificadas en la gestión de riesgos que resulten de las evaluaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la propia auditoría, así como de los planes de acción y medidas adoptadas por Financiera Juriscoop.

2.13. Funciones revisoría fiscal

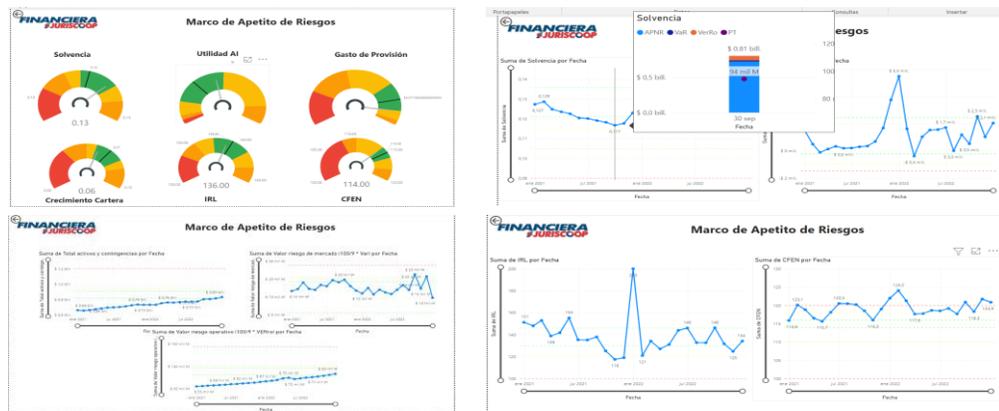
Las funciones de la Revisoría Fiscal son las siguientes:

- Incluir dentro de su plan de auditoria la evaluación periódica donde se verifique el cumplimiento de las instrucciones presentadas en el capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, Circular Externa 018 de 2021, generando un reporte anual de las conclusiones obtenidas el cual debe quedar incluido en el dictamen de los estados financieros y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informar de manera oportuna a la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Presidencia y/o Superintendencia Financiera de Colombia sobre cualquier irregularidad, deficiencia o situación con la que se incumplan las instrucciones impartidas en el capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, Circular Externa 018 de 2021.

2.14. Documentación

Para la correcta funcionalidad e implementación del SIAR, se encuentra a disposición de todos los funcionarios de la Entidad y demás órganos externos de control, el Manual SIAR que define cada uno de los puntos que se han enunciado en este informe. Además, se cuenta con un tablero de control que permite hacer seguimiento a los indicadores establecidos para el adecuado funcionamiento de este sistema.

A modo de ejemplo a continuación se presenta la primera versión en imágenes de dicho tablero:



3. Actividades de control

La administración, para lograr que las instrucciones impartidas con relación a sus riesgos y controles se cumplan, ha llevado a cabo lo siguiente:

Proyectos Gerencia de Tecnología e Innovación:

- 3.1. Se llevó a cabo el proceso de migración integral de productos del activo, pasivo, servidores, tecnología y demás recursos de Coofinep hacia Financiera Juriscoop, abarcando una amplia gama de productos financieros, entre los que se incluyen Certificados de Depósito a Término (CDT), cuentas de ahorro, créditos de consumo, créditos rotativos, entre otros. Este proceso, de alto rendimiento y complejidad, fue ejecutado bajo estrictos estándares de calidad, garantizando la seguridad y precisión en cada etapa de la migración. El equipo encargado utilizó tecnologías de vanguardia, lo que permitió realizar la transferencia de datos y sistemas de manera eficiente y sin interrupciones. A pesar de la magnitud del proyecto, se logró completar en tiempos récord, estableciendo un nuevo referente en el mercado colombiano para procesos de migración financiera. Como resultado, se optimizaron los recursos de Financiera Juriscoop, permitiendo

a la Entidad ofrecer sus productos con mayor agilidad y competitividad en el sector.

- 3.2. En línea con su plan estratégico de transformación digital, durante 2024 Financiera Juriscoop desarrolló una Sucursal Virtual Web para Empresas, diseñada para ofrecer todos los beneficios transaccionales y una amplia gama de servicios adaptados a las necesidades corporativas. Esta plataforma busca optimizar la gestión financiera de las empresas, permitiéndoles realizar operaciones de manera ágil, segura y eficiente.
- 3.3. Como parte de nuestro compromiso con la innovación y la transformación digital, en 2024 lanzamos el proyecto de pagos por PSE directamente con ACH, una iniciativa que busca simplificar y optimizar las operaciones financieras de nuestros clientes.

Con esta implementación, los usuarios ahora pueden realizar pagos electrónicos de forma segura, rápida y directa, sin intermediarios, lo que garantiza mayor eficiencia en las transacciones. Este avance no solo reduce tiempos operativos, sino que también ofrece una experiencia más fluida para empresas y personas, fortaleciendo nuestra relación con los clientes y nuestra posición en el sector financiero.

Este proyecto es un paso clave en nuestra estrategia de modernización, asegurando que nuestros servicios estén a la altura de las exigencias del mercado actual y contribuyendo al fortalecimiento de la economía digital.

- 3.4. Se desarrolló la segunda fase de La Aseguradora en la APP y web para poder visualizar todos los beneficios y descuentos que tienen nuestros clientes con geolocalización de comercios y notificaciones push para poder acceder a los cupones de acuerdo a los beneficios de cada uno de ellos.
- 3.5. En 2024, se dio un paso importante hacia la innovación y el fortalecimiento de nuestros beneficios para clientes al lanzar el programa de cashback con VISA para compras realizadas con nuestras tarjetas de crédito en Estados Unidos.

Este nuevo beneficio permite a nuestros usuarios recibir un porcentaje de devolución por cada compra, brindándoles una experiencia más gratificante y generando valor adicional por el uso de nuestras tarjetas. Esta iniciativa no solo incentiva el consumo inteligente, sino que también refuerza nuestro compromiso de ofrecer productos financieros que se adapten a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, incluso a nivel internacional.

- 3.6. Se dio continuidad en la ampliación de los beneficios exclusivos para nuestros clientes al incorporar el programa Visa Airport Companion a nuestras tarjetas de crédito.

Este servicio premium brinda acceso a una experiencia de viaje única, con beneficios como el ingreso a salas VIP en aeropuertos de todo el mundo, descuentos exclusivos en restaurantes, servicios de transporte y más. Nuestro objetivo es acompañar a nuestros clientes en cada paso de su viaje, ofreciendo comodidad y privilegios que hacen que sus desplazamientos sean más agradables y especiales.

Con Visa Airport Companion, reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer productos financieros que no solo simplifiquen la vida de nuestros usuarios, sino que también les permitan disfrutar de experiencias memorables en cada etapa de su vida.

- 3.7. Se diseñaron tableros de control del Sistema Nacional de Recaudo para el monitoreo de volúmenes transaccionales, costos y usabilidad de cada canal de recaudo de la Entidad.
- 3.8. Se dio continuidad al proceso de revisión y mejoras periódicas de los diferentes equipos de cómputo a nivel nacional, para optimizar los tiempos de respuesta y procesamiento de información.
- 3.9. Se ejecuto la migración de la línea telefónica móvil (troncal SIP), configurada en el PBX de atención al cliente – Evertec-, como plan de continuidad y contingencia, mitigando con ello la congestión de llamadas y diversificando el servicio por otra entrada.
- 3.10. Se ejerce un control independiente sobre los administradores de la Entidad por parte de la Junta Directiva, gestión que se refuerza con la labor del Comité de Auditoría.
- 3.11. Se cuenta con un Manual de Control Interno que contiene las medidas y procedimientos de control, describe los principios, normas, políticas, estructura, áreas especiales, metodología para evaluar principios de autocontrol, autogestión, autorregulación y elementos que conforman el Sistema de Control Interno.
- 3.12. La Auditoría Interna realiza evaluaciones periódicas al Sistema de Gestión Contable y Sistema de Gestión Tecnológica, verificando razonablemente la implementación y funcionamiento de los sistemas de administración de riesgos de la Entidad y el cumplimiento de requerimientos legales. Además, realizó una evaluación selectiva de Reportes con destino a entes de control

externo, monitoreo al cumplimiento de las normas referentes a la seguridad y calidad de la información y verificación de la oportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.

- 3.13. La Auditoría Interna reporta de manera oportuna y directa al Comité de Auditoría, las debilidades evidenciadas producto de las evaluaciones y las recomendaciones de mejoramiento, previa verificación con el dueño de proceso y la Presidencia de la Entidad.
- 3.14. Se ha definido un nivel de atribuciones para el manejo de CDT'S, de tal forma que las operaciones superiores a \$50 millones, deben contar con la firma del Gerente de Oficina en su condición de responsable de esta.
- 3.15. Traslado Línea Más – Atención Primer Nivel: como parte de sus estrategias de mejora en la atención al cliente, está desarrollando el proyecto de internalizar la operación de la Línea Más, actualmente tercerizada. Este cambio permitirá gestionar directamente las interacciones en un primer nivel de atención, brindando un servicio más ágil, eficiente y con mayores opciones para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- 3.16. POWER APPS Gestión de PQRS: con la implementación de este flujo, identificamos de manera cuantificable a los responsables y afectados en el proceso de soporte a las respuestas de las PQR's. Además, monitoreamos los tiempos establecidos para responder, tanto por parte de las demás áreas de la Entidad como por nuestra propia gestión.
- 3.17. Mesa de Trabajo Créditos de Vehículos: se ha conformado una célula de trabajo que integra los procesos de Cartera, Mercadeo, Tecnología e Innovación, y Riesgos, con el objetivo de abordar este tipo de casos y atender los compromisos requeridos por el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia. A través de estas mesas de trabajo, se busca resolver asuntos clave relacionados con los créditos de vehículos.
- 3.18. Se realizan las pruebas de polígrafo por lo menos una vez al año para todos los funcionarios, así como los estudios de seguridad para determinados cargos.
- 3.19. La frecuencia de las visitas a las oficinas por parte de la Auditoría Interna es de mínimo una vez al año, gestión para la cual cuenta con plena autonomía.

- 3.20. Los remplazos para los cargos de coordinador y cajero de oficina se realizan a través de funcionarios supernumerarios y no con personal de la propia oficina en la mayoría de los casos.
- 3.21. Se trabajó de la mano con la Alta Dirección para actualizar el manual de políticas de garantías y la matriz de riesgos, buscando mejorar los procesos asociados a la revisión, estructuración, seguimiento, administración, custodia y ejecución de las garantías asociadas a los créditos de la compañía.
- 3.22. Se estructuró un equipo de trabajo para la revisión documental y jurídica de las garantías asociadas a los créditos de consumo, comercial, y de la línea de vivienda originados en Coofinep.
- 3.23. Además de contar con un proceso centralizado para la administración de garantías físicas (Alpopular) e inmateriales (Deceval).
- 3.24. La alimentación permanente y la actualización diaria de tableros de control y seguimiento (Power BI), permite el seguimiento continuo de los rodamientos y otros indicadores de productividad, eficiencia y efectividad del proceso de recuperación de cartera, lo que contribuye a diagnosticar oportunamente cambios en el desempeño del portafolio y, con esto, adoptar medidas correctivas para mitigar el impacto en provisiones y calidad de la cartera.
- 3.25. La automatización de formatos a través del aplicativo definido, permite contar con un mayor nivel de controles, lo cual mejora los niveles de calidad y oportunidad en los requerimientos de la información a entes externos y de control.
- 3.26. El uso del sistema VIGIA a través de los gestores de riesgo, ha logrado establecer procesos de mejoramiento continuo a través de la formulación e implementación de planes de acción. Con la actualización de la cadena de valor se establecieron responsables de proceso.
- 3.27. Se cuenta con el plan de contingencia y continuidad del negocio y durante el año se hicieron las pruebas, así como la implementación de mejoras para fortalecer el mismo.
- 3.28. La Gerencia Comercial ha fortalecido el modelo de actuación comercial como estrategia que describe cómo la Compañía de Financiamiento llevará a cabo sus actividades de venta y marketing (Campañas comerciales) para lograr sus objetivos comerciales. El propósito de esta implementación es guiar a los comerciales en el proceso de prospectar, calificar, presentar, cerrar y

dar seguimiento a las oportunidades de venta. sirve para mejorar la eficiencia y efectividad de la fuerza comercial de la Financiera.

- 3.29. La Gerencia Comercial implementó un sistema de seguimiento de gestión comercial mediante la herramienta de Power BI con el fin de establecer indicadores claves de productividad y mejorar la efectividad en ventas. Además, para mejorar las habilidades y la capacidad de la fuerza de ventas, se han capacitado en mejorar las habilidades comerciales, la operatividad y el conocimiento del portafolio de productos del grupo empresarial, esenciales para mantener un alto nivel de eficiencia y eficacia en la gestión comercial y garantizar una ventaja competitiva. Por último, se han desarrollado diversas campañas para productos de captación para incentivar el esfuerzo de nuestros asesores.
- 3.30. La Auditoría Interna actúa de manera independiente y tiene su propia planeación y presupuesto, debidamente evaluados por el Comité de Auditoría y aprobados por la Junta Directiva.
- 3.31. Se mantienen unos tiempos adecuados en el proceso de originación de crédito de consumo, controlando las diferentes etapas del mismo y gestionando con los responsables, las mejoras requeridas para mantener unos buenos indicadores en esa materia.
- 3.32. Por recomendación de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, se implementó el procedimiento de almacenamiento y resguardo de las evidencias de los borrados seguros de los medios de almacenamiento de información de la Compañía, antes del proceso de reasignación u obsolescencia de los equipos.
- 3.33. Se definieron e implementaron los respectivos controles para garantizar que los cambios puestos en ambientes de producción por terceros correspondan a los certificados por la Entidad.
- 3.34. Desde el área de Cumplimiento y Control se implementó la centralización de los parámetros de los aplicativos CORE, al igual que la automatización del control dual, lo que permite llevar una evidencia en línea de los procesos.
- 3.35. Se implementó la automatización de la desmaterialización de títulos CDTs con el fin de controlar que los mismos sean generados en su gran totalidad en forma desmaterializada y con los datos correctos, disminuyendo así la operatividad del proceso.

Se implementó el proceso de reporte por parte de las oficinas a través del flujo TEAMS, para el giro de cheques superiores a \$300 millones con la solicitud al Director de Operaciones para su respectiva aprobación, con el fin de mitigar el riesgo operativo.

- 3.36. Para asegurar una oferta de valor que se adapte constantemente a las necesidades de nuestros clientes, adoptamos un enfoque basado en el Feedback continuo, lo que refuerza nuestro compromiso de escuchar activamente sus expectativas y necesidades. Este compromiso se refleja en nuestro programa Voz de Cliente, el cual está diseñado para capturar y analizar la percepción de los clientes sobre nuestros productos y servicios. De esta manera, identificamos áreas de oportunidad y garantizamos que nuestras soluciones se ajusten de forma cada vez más precisa a sus necesidades.
- 3.37. Con respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se dio continuidad al programa de educación financiera a través de Webinar, con charlas mensuales promoviendo la capacidad de tomar decisiones informadas y responsables, impulsando a los consumidores financieros a alcanzar sus metas y sueños, contribuyendo al bienestar económico y personal de nuestros clientes.
- 3.38. Se realizan las pruebas de polígrafo por lo menos una vez al año para todos los funcionarios, así como los estudios de seguridad para determinados cargos.
- 3.39. Se implementaron tableros mensuales en los que se hacen cálculos estadísticos para estimar los rodamientos y gasto de provisión a 3 meses, lo que permite de manera prospectiva identificar alertas y así tomar decisiones oportunas para corregir desviaciones frente al presupuesto y así administrar de manera más eficiente el proceso de recuperación de cartera.
- 3.40. Bajo el monitoreo y liderazgo del Comité de Riesgo Operativo y Tecnología, se logró la implementación de proyectos que permiten procesos más automáticos y seguros para los clientes, entre los cuales se encuentran la Pantalla Única de pagos, la Agencia Virtual, la App Personas y la programación de pagos frecuentes.
- 3.41. Se documentó a través de un instructivo, la marcación de clientes con estado de incapacidad total y/o permanente y fallecidos con el fin de reportar y tener el soporte para garantizar los procesos de crédito y activación de seguros.

- 3.42. Se desarrollaron en página web los simuladores de VTU para el producto tarjeta de crédito y CDT.
- 3.43. Al corte del 31 de diciembre del 2024, el saldo de la cartera del canal Deltacredit suma \$6.787 millones. El total de los desembolsos por esta línea del 2024 fue de \$6.349 millones. El ICV del canal a este corte es del 3.8%
- 3.44. Durante el 2025 se estructure nuevamente la línea de libre inversión para financiación de seguros educativos en alianza con Global Seguros para colocación en la Compañía de financiamiento.

4. Información y comunicación

Financiera Juriscoop tiene establecidos controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y salida de información, y mantiene una comunicación eficaz a través de todas las áreas de la organización, toda vez que:

- 4.1. Cuenta con políticas referentes a la generación, divulgación y custodia de la información, establecidas en el Manual de Seguridad de la Información (Políticas internas), Manual de Gestión Documental y en el aplicativo de gestión documental digitalizada.
- 4.2. En el Manual para la adopción de políticas y prácticas contables bajo normas internacionales de información financiera NIIF, se definen las políticas contables necesarias para la preparación y presentación de los Estados Financieros estructurados bajo Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- 4.3. En el aplicativo de gestión documental implementado (Docmanager), se encuentran publicados para conocimiento de todos los funcionarios, los manuales, circulares, procedimientos tanto de las áreas como de cada uno de los procesos establecidos al interior de la Entidad.
- 4.4. Se han establecido políticas para garantizar la calidad y seguridad de la información, permitiendo instaurar mecanismos de seguimiento y control sobre el conocimiento y aplicación de las mismas, contempladas en el Manual de Seguridad de la Información. En este sentido, se adelantó un trabajo específico y concreto en el fortalecimiento de los procesos tecnológicos cuyo propósito es garantizar y asegurar la calidad y seguridad de la información, así como para el reporte de la misma ante los diferentes grupos de interés, lo cual implicó la automatización de los diferentes controles y reportes tales como interfaces, transacciones, información de endeudamiento y modelos de referencia, generación de reportes y

certificados, punteo electrónico, módulo de distribución de BankVisión y el proceso del operador nocturno.

- 4.5. La Financiera Juriscoop ha seguido fortaleciendo sus canales de comunicaciones tanto a nivel interno como externo. Esto se debe a la implementación de nuevas herramientas y tecnologías que permiten una comunicación más efectiva y eficiente entre los diferentes departamentos y con los clientes y proveedores. Además, se ha fomentado una cultura de comunicación abierta y transparente, lo que ha mejorado la coordinación y la toma de decisiones en la organización. Todo esto ha contribuido a fortalecer la imagen de la Compañía de Financiamiento y a mejorar la satisfacción de los clientes y colaboradores.
- 4.6. Se está fortaleciendo la comunicación de la Entidad al aumentar su presencia en las redes sociales, página web y otros canales digitales. Estas herramientas permiten una conexión y una comunicación más efectiva con los clientes, proporcionando información importante y actualizada, compartiendo promociones y brindando una atención al cliente en tiempo real. A medida que se aumenta la presencia digital, se mejora la capacidad para que la Entidad se adapte a las necesidades de los clientes.
- 4.7. Se dispusieron en la página web las tasas y tarifas con la diferenciación de los beneficios que se tienen por ser miembro de la Cooperativa Juriscoop en los productos de la Compañía de Financiamiento.

5. Monitoreo

Con fundamento en lo estipulado en el Código de Buen Gobierno, la administración verifica la calidad de desempeño del control interno, realizando un proceso de supervisión mediante:

- 5.1. **Junta Directiva:** Sesiona mensualmente, controla y hace seguimiento a los resultados de la Compañía, así como a la gestión de la administración. Además, para cumplir satisfactoriamente con sus funciones cuenta con el apoyo de los siguientes comités:
 - **Comité de Auditoría:** Lo integran tres miembros de la Junta Directiva que en su mayoría son independientes, quienes tienen experiencia y son conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas al referido órgano social. Este Comité sesiona trimestralmente y tiene a su cargo, entre otras, la evaluación del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

- **Comité de Gobierno Corporativo:** Conformado por tres miembros de Junta Directiva que en su mayoría son independientes, se reúne trimestralmente y se encarga de propender porque los accionistas y el mercado en general, tengan acceso a la información de la Compañía que deba revelarse; informar acerca de las actividades del Comité de Auditoría; monitorear las negociaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con acciones emitidas por la compañía o por otras compañías del grupo; y supervisar e informar por la celebración de las operaciones realizadas entre los vinculados económicos y partes relacionadas, así como supervisar la remuneración de administradores.
- **Comité de Riesgos:** Está conformado por dos miembros independientes de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo y el Gerente de Riesgos de Financiera Juriscoop, sesiona mensualmente y su principal responsabilidad es apoyar a la Junta Directiva en la identificación, medición, control y monitoreo de todos los Sistemas de Administración de Riesgo.
- **Comité de Planeación:** Integrado por el Presidente de la Junta Directiva y dos miembros de la Junta Directiva, uno de los cuales ostenta la calidad de independiente, Comité encargado de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación y definición del direccionamiento estratégico de la Entidad; la política de remuneración y salarios para los empleados de la Compañía, incluyendo la Alta Gerencia; la evaluación del cumplimiento de gestión de las áreas; la planificación de los recursos presupuestales; y el desempeño de la Alta Gerencia, entre otros.

Adicionalmente, se tienen conformados los siguientes comités:

- **Comité ALCO:** De manera particular y en atención a las disposiciones normativas relacionadas con el Riesgo de tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB), se constituyó el Comité ALCO (por sus siglas en inglés) del cual hacen parte dos (2) miembros independientes de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente Administrativo y Financiero, el Gerente de Riesgos. El principal objetivo central de este Comité es monitorear la gestión de la tesorería, la gestión del capital y la gestión de fuentes alternas de fondeo de Entidad de cara a evitar una materialización del citado riesgo.
- **Comité de Compras y Contratación:** Tiene como objetivo buscar la eficiencia en la contratación y selección de proveedores de la Entidad y el cual está integrado por el Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo y el Gerente Financiero y Administrativo de la

Compañía y en el que participa el Director de Compras y Servicios Administrativos.

- **Comité de Crédito:** está conformado por dos integrantes de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía y el Gerente de Crédito y Cartera, es el encargado de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación de las operaciones de crédito que son de su competencia, además de validar y proponer políticas para la gestión de la cartera en todas sus etapas y modalidades.
- **Comité de Riesgo Operativo y de Tecnología:** Integrado por dos miembros independientes de la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo de la Entidad cuyo objetivo principal es adelantar la evaluación de las soluciones informáticas con las que cuenta la Compañía, incluyendo las características de los aplicativos, los productos y el servicio que administra, así como la de monitorear el avance de los diferentes proyectos de orden tecnológico en los que ha incursionado la Compañía.
- **Comité de Gerencia:** Este Comité está integrado por los Gerentes, Directores y Jefes de algunas de las áreas de la Entidad, sesiona de manera mensual y a su interior se monitorea entre otros, el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, la gestión de riesgos y el seguimiento al Sistema de Control Interno, con base en lo cual se adoptan los correctivos que se consideren necesarios. El área de Planeación Financiera es la encargada de llevar el control detallado de la gestión de la Compañía, a través de los tableros de control estratégico y operativo.
- **Comité Financiero:** Comité integrado por 4 miembros; el Presidente Ejecutivo, Gerente Financiero y Administrativo, Gerente de Crédito y Cartera y Gerente de Riesgos, sesiona semanalmente, cuyas funciones son definir la estrategia de inversión y manejo de la liquidez de la compañía; monitorear el cumplimiento del presupuesto en lo relacionado con tasas, crecimientos y gastos, entre otros; y, revisar la estructura de las cuentas contables y políticas para registro de gastos y seguimiento a los mismos.
- **Comité de Cumplimiento:** Comité integrado por 3 miembros independientes de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo y el Director Jurídico, sesiona trimestralmente, cuya función principal es la de evaluar el desempeño y gestión de la Función de Cumplimiento y la Función de Supervisión de Cumplimiento, a fin de garantizar el adecuado cubrimiento del riesgo legal al que se encuentra expuesta la Compañía.

De otro lado, de manera semanal, se llevan a cabo reuniones de los Comités Comercial, de Proyectos, de Servicio y de Cartera, cada uno con metas y objetivos específicos definidos acorde con sus competencias. Además, se cuenta con el apoyo de los Comités Jurídico y de Asuntos Laborales en los que se analizan temas relacionados con acciones legales instauradas en contra de la Entidad y temas de orden laboral y de clima organizacional, respectivamente.

Por su parte, la Auditoría Interna realiza el seguimiento de las oportunidades de mejoramiento que pueden incorporar acciones correctivas y preventivas necesarias para el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del Sistema de Control Interno, incluyendo las observaciones emitidas por los entes de control, las acciones de la administración y las fechas de compromiso sobre las cuales se realizará seguimiento permanente.

En lo que respecta a las evaluaciones independientes

Financiera Juriscoop continuó con los servicios de revisoría fiscal con la firma Ernst & Young, la cual cuenta con el recurso humano y tecnológico competente y de reconocimiento internacional para la realización de sus actividades, recibiendo de ellos nuevos enfoques a través de las metodologías que utiliza en sus procesos de revisión, mayor nivel de detalle y de exigencia en sus revisiones, nuevos enfoques y aportes en la evaluación contable y tributaria y a los sistemas de administración de riesgos de la Entidad.

6. Proceso utilizado para la revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno

Esta actividad es adelantada por el Comité de Auditoría a través de reuniones trimestrales, gestión que se hace con base en el desarrollo de los siguientes aspectos: evaluaciones de Auditoría con un enfoque basado en riesgos, verificación del cumplimiento de las reglas, disposiciones y controles de los sistemas de administración de riesgos de las diferentes áreas, procesos y procedimientos de la Entidad, seguimiento a planes de acción definidos, revisión periódica de los informes de la Revisoría Fiscal y de la Auditoría Interna, de los informes de la administración, especialmente en lo relacionado con los sistemas de administración de riesgos y el seguimiento a las principales variables de los estados financieros, evaluación independiente del SCI, entre otros asuntos, por medio de los cuales, veló por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Entidad y apoyó a la Junta Directiva en el seguimiento de los asuntos propios de su competencia.

Es así como Financiera Juriscoop viene dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, por los órganos de vigilancia y a la normatividad vigente.

7. Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité

Dentro de las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría durante el año 2024, se encuentran las siguientes:

1. Evaluó la estructura del control interno de Financiera Juriscoop.
2. Constató que la administración suministró en debida forma y de manera oportuna, la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
3. Veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
4. Supervisó y monitoreó el cumplimiento de las funciones y actividades de la Auditoría, con el objeto de determinar su independencia y objetividad respecto de las actividades que audita, determinando que no existieron limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificó que el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la Entidad.
5. Evaluó los informes de control interno practicados por la Auditoría Interna y verificó la atención de sugerencias y recomendaciones por parte de la administración, en los casos que era procedente.
6. Hizo seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva, en relación con el Sistema de Control Interno.
7. Verificó que la función de auditoría se orientará estrictamente por los principios del sistema de control interno, referidos al autocontrol, autorregulación y autogestión, lo cual logrará bajo un enfoque de planeación y ejecución basado en riesgos. En razón a lo anterior, fortaleció el alcance, mandato y presupuesto asignado al área, principalmente para los temas de capacitación.
8. Realizó un seguimiento permanente a los requerimientos enviados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. Deficiencias materiales detectadas, recomendaciones, medidas

El Comité de Auditoría no detectó deficiencia alguna de carácter material.

9. Observaciones formuladas por los órganos de supervisión y sanciones impuestas

Durante el año 2024, se recibieron de la Superintendencia Financiera de Colombia las siguientes solicitudes:

Concepto / tipificación	Oportunidad en la respuesta		Total, General
	Oportuna	En proceso	
Citación audiencia	1		1
Conciliación extrajudicial		1	1
Novedades de oficinas - régimen general		1	1
Remisión de información		1	1
Requerimiento a la Entidad	1	1	2
Requerimiento a la Entidad - riesgo de liquidez		1	1
Respuesta a solicitud de prórroga	1		1
Respuesta final e	1		1
Actuaciones de control sobre emisores		1	1
Citación audiencia	10		10
Citación audiencia conciliación extrajudicial	45		45
Conciliación extrajudicial	1	7	8
Conciliación extrajudicial - constancia de inasistencia		1	1
Control interno de entidades supervisadas.	1		1
Correspondencia informativa	5		5
Delegado para riesgo operacional y ciberseguridad	1		1
Emisión-suscripción accione		1	1
Estados financieros intermedios	1	1	2
Funciones jurisdiccionales		3	3
Monitoreo	5	3	8
Notificación personal	20		20
Notificación personal verbal	1		1
Novedades de oficinas - régimen general		3	3
Petición	1		1
Posesiones		1	1
Protección al consumidor financiero	1	1	2
Remisión de información	7	16	23

Concepto / tipificación	Oportunidad en la respuesta		Total, General
	Oportuna	En proceso	
Remisión de información - conciliación extrajudicial		1	1
Requerimiento a la Entidad	73	36	109
Requerimiento a la Entidad - monitoreo		1	1
Requerimiento a la Entidad - riesgo de liquidez	1		1
Requerimiento a la Entidad monitoreo		1	1
Requerimiento a terceros	1		1
Respuesta a solicitud de prórroga	10		10
Respuesta final	1		1
Respuesta final e	8	8	16
Respuesta final e - correspondencia informativa	1		1
Retransmisión de información	1	3	4
Riesgo de conducta		3	3
Solicitud presentación	11		11
Solvencia establecimientos de crédito	2		2
Traslado de competencia	2	5	7
Visita en extra-situ y seguimientos	1	2	3
Total, general	215	103	318

10. Auditoría Interna

Durante el año 2024, el trabajo adelantado por la Auditoría Interna se desarrolló de acuerdo con la planeación, resultado de la aplicación de la metodología de auditoría basada en riesgos.

A partir del análisis efectuado sobre los procesos que conforman el modelo operativo, sobre los cuales se aplicó la evaluación de factores de calificación, se obtuvieron los siguientes resultados:

A. Auditorías realizadas a los procesos

- Procesos con criticidad alta incluidos en el plan anual y evaluados en el año 2024:
 - Crédito de Vehículo – Delta Credit
 - Crédito CSC - Ubuntec
 - CDT
 - Gestión de Activos y Pasivos

- Suficiencia de Solvencia - Procedimiento de solvencia - garantías
- Vinculación
- Tarjeta de Crédito

 Procesos con criticidad media, los cuales, por criterio de la Auditoría Interna, se incluyeron en el mismo plan y fueron evaluados durante el año 2024:

- Cuentas de Ahorros
- Ejecución y cancelación de garantías Confecámaras
- Innovación
- Gobierno de datos
- Sistema Nacional de Recaudo
- Transferencias interbancarias - banco de la republica
- Factor de retiro Neto
- Gestión de Libranzas - CPL
- Proyectos
- Ventas
- Impuestos
- Crédito Comercial
- Estandarización Documental
- Back office
- Mesa de control
- Cumplimiento Normativo
- Crédito Libre Inversión
- Garantías Reales - garantías personales- fondo nacional de garantías
- Inversiones
- Gestión de Clientes
- Compra y venta de Cartera
- Tesorería
- Gestión Jurídica
- Crédito por Libranza
- Línea de Crédito con Redescuento
- Reportes de Ley
- Tramite de Aval de CONGARANTÍAS- Procedimiento aval congarantías E-Credit
- Seguimiento y Recuperación de Cartera - Alivios Financieros - Ley de borrón y cuenta nueva- normalización de cartera
- Seguridad física
- Gestión Contable y Financiera
- Embargo y Desembargo

 Procesos con criticidad baja, los cuales no calificaron para ser considerados dentro del plan anual 2024:

- Credinmediato
- Efectivo
- Nómina
- Capacitación y entrenamiento
- Gerencia Empresarial
- Ahorro Programado/ Permanente
- Planeación
- Comunicaciones
- Celebración y Terminación de Contratos
- Póliza de Autos
- Credinmediato
- Efectivo
- Nómina
- Capacitación y entrenamiento
- Gerencia Empresarial
- Ahorro Programado/ Permanente
- Planeación
- Comunicaciones
- Celebración y Terminación de Contratos
- Póliza de Autos
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
- Póliza de Vida Grupo Deudores (canal oficinas /Ecredit)
- Reclamaciones de Pólizas IRF
- Proveedores
- Recaudo empresarial
- Apertura, Cierre y Traslado de Oficinas
- Activos Fijos
- Correspondencia
- Gestión Documental

B. Auditorías normativas

En 2024, los temas normativos relacionados a continuación fueron incluidos y evaluados dentro del plan Anual:

- SAC / PQR
- SARL
- SARC
- SARO
- SARLAFT
- SARM
- SISTEMA DE CONTROL INTERNO, de acuerdo con el proyecto de circular externa que está preparando la SFC

➤ SIAR

A continuación, se presenta el comparativo de la planeación establecida respecto de la ejecución de la misma (número de evaluaciones) para el año 2024:



C. Auditorías a oficinas

En lo que hace referencia a la programación de visitas a oficinas, la misma se ejecutó al 100%. La siguiente es la información atinente a este punto:



El Director Ejecutivo de Auditoría realizó las siguientes visitas:

- ✓ Cartagena
- ✓ Riohacha
- ✓ Villavicencio
- ✓ Pitalito

Se informa que la planeación de auditoría para el año 2024 fue aprobada por el Comité de Auditoría, cuya ejecución y cumplimiento fue objeto del debido seguimiento trimestral.

Así mismo, es importante resaltar, como valor agregado, las visitas adicionales realizadas directamente por el Director Ejecutivo de Auditoría a algunas de las oficinas de Financiera Juriscoop, así como la gestión desarrollada por el área de Auditoría Interna respecto de solicitudes realizadas por la Administración para la revisión de casos especiales.

D. Auditoría de Sistemas

- **Componente Tecnológico**

Con base en la planeación aprobada para el año 2024 por parte del Comité de Auditoría, a continuación, se presenta el cumplimiento de la planeación respecto de la ejecución:

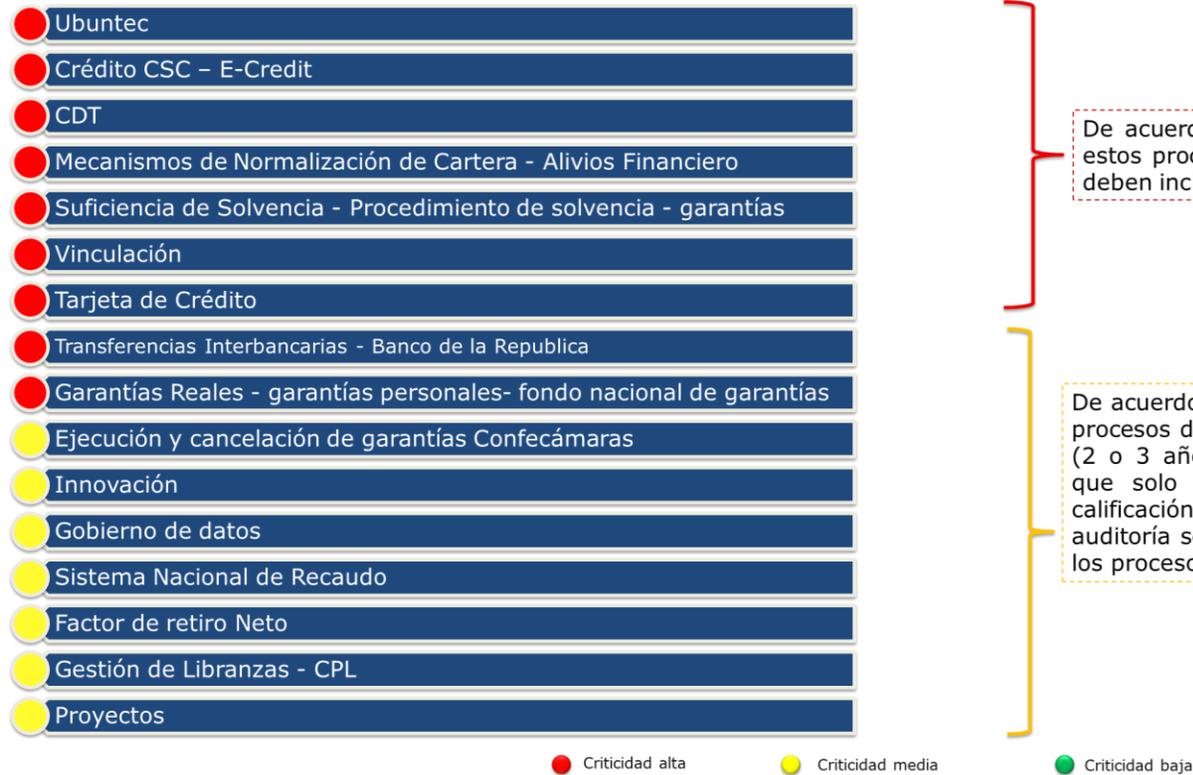


E. Presupuesto de la Auditoría Interna 2025

Para el año 2025, se propuso un presupuesto de \$1.183.446.000, el cual se considera necesario para cumplir con la planeación programada y cuyo detalle se presenta a continuación:

Planeación Programada año 2025

- Auditorías de procesos



De acuerdo con la aplicación de la metodología estos procesos deben ser evaluados y por tanto deben incluirse en el plan anual 2025.

De acuerdo con la aplicación de la metodología los procesos debe considerarse en una revisión cíclica (2 o 3 años). Sin embargo, teniendo en cuenta que solo para 7 procesos el resultado de la calificación de criticidad fue alta, por criterio de auditoría se deberán incluir en el plan anual 2025 los procesos con calificación media.



● Criticidad alta

● Criticidad media

● Criticidad baja

De acuerdo con la aplicación de la metodología los procesos debe considerarse en una revisión cíclica (2 o 3 años). Sin embargo, teniendo en cuenta que solo para 7 procesos el resultado de la calificación de criticidad fue alta, por criterio de auditoría se deberán incluir en el plan anual 2025 los procesos con calificación media.

- Reportes de Ley
- Tramite de Aval de CONGARANTÍAS- Procedimiento aval congarantías E-Credit
- Seguridad física
- Gestión Contable y Financiera
- Embargo y Desembargo
- Nomina
- Capacitación y entrenamiento
- Contratación
- Selección
- Pólizas de autos
- Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
- Póliza de Vida Grupo Deudores (canal oficinas /Ecredit)
- Reclamaciones de Pólizas IRF
- Seguro de desempleo
- Planeación

De acuerdo con la aplicación de la metodología los procesos debe considerarse en una revisión cíclica (2 o 3 años). Sin embargo, teniendo en cuenta que solo para 7 procesos el resultado de la calificación de criticidad fue alta, por criterio de auditoría se deberán incluir en el plan anual 2025 los procesos con calificación media.

● Criticidad alta

● Criticidad media

● Criticidad baja

- Efectivo
- Ahorro programado / permanente
- Comunicaciones
- Proveedores
- Gestión Jurídica
- Apertura, Cierre y Traslado de Oficinas
- Activos Fijos
- Correspondencia
- Gestión Documental
- Contratación y Celebración de Contratos
- Free lance y outsourcing
- Cierre Diario de Oficina

● Criticidad alta

● Criticidad media

● Criticidad baja

De acuerdo con la aplicación de la metodología el proceso no califica para ser considerado dentro del plan anual 2025. Sin embargo, la Dirección de Auditoría debe analizar la pertinencia de seleccionar e incluir alguno de estos procesos dentro de las evaluaciones a realizar. (Para el año 2025 no se contemplarán procesos con este nivel de criticidad, teniendo en cuenta que se contemplaran otros procesos con criticidad media y aquellos requerimientos que presente la SFC.)

- Portal Web Transaccional
- Soporte Técnico
- Gestión de la Demanda
- Telecomunicaciones
- Infraestructura
- Ciberseguridad
- Gestión de Datos Personales
- Pagos PSE
- Mantenimiento de cajeros automáticos
- Call center
- Seguridad de la Información
- Plan de Continuidad del Negocio

Todos los requerimientos de tecnología asociados a las Circulares externas 029 y 042 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como el plan de continuidad del negocio y protección de datos personales, deben incluirse en el plan anual 2025.

● Criticidad alta

● Criticidad media

● Criticidad baja



Se debe realizar como mínimo una auditoría en el año en la que se de cubrimiento a todos los requisitos establecidos normativamente.

El proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) será revisado conjuntamente con las evaluaciones que se realicen sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC. (2 veces por año)

● Criticidad alta ● Criticidad media ● Criticidad baja

F. Otros Aspectos

El Comité de Auditoría verificó que la labor desarrollada por la Auditoría Interna fue completamente Independiente. Adicionalmente, verificó lo siguiente:

- Los resultados obtenidos en la ejecución de la auditoría durante el año 2024 fueron compartidos con la administración, la cual tomó en cuenta las recomendaciones para cumplir de forma oportuna las disposiciones externas e internas.
- El Comité de Auditoría cumplió con las funciones establecidas, así como con la evaluación de estados financieros, informes y demás aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno.

G. Otros Aspectos

Finalmente se indica que el presente informe fue discutido en sesión extraordinaria del Comité de Auditoría realizada el 13 de febrero de 2025 aprobado por unanimidad por todos los integrantes.

Cordialmente,

JAIME DE GAMBOA GAMBOA

Presidente Comité de Auditoría