

**COOPERATIVA MULTIACTIVA CRUCIAL LTDA.**  
**“CRUCIAL”**  
**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**  
**ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS**  
**RESOLUCION No.01**

**TABLA DE CONTENIDO**

Título Preliminar

Capítulo I	Disposiciones Generales
Título I	Naturaleza, Identificación, Objeto Social, Génesis y Marco Conceptual y Legal de La Cooperativa
Capítulo I	Naturaleza, Identificación, Marco Conceptual y Legal de Crucial
Capítulo II	Objeto Social
Capítulo III	De La Composición del Patrimonio de Crucial
Título II:	Marco de Actuación
Capítulo I	Misión
Capítulo II	Compromisos con los Grupos de Interés
Capítulo III	Modelo Organizacional
Capítulo IV	Selección, Nombramiento de los Designados para Cargos de Dirección y control
Capítulo V	Desarrollo de Proyectos
Título III	De la Cooperativa y su Gobierno
Capítulo I	Aspectos Generales
Capítulo II	Ámbito Nacional
Capítulo III	Políticas de fines Empresariales
Capítulo IV	Políticas de Proceso de Gobierno
Capítulo V	Políticas de Delegación Consejo-Gerencia
Capítulo VI	Políticas de las Limitaciones Directivas
Capítulo VII	Ámbito Regional
Título IV	Del Sistema Electoral
Capítulo I	Procesos
Capítulo II	Sistema
Capítulo III	Reglamentación
Título V	Selección y Gestión del Desempeño del Personal, Criterios de Remuneración y Relaciones Laborales
Capítulo I	Procedimiento para la Selección y Gestión del Desempeño del Personal de la Cooperativa
Capítulo II	Criterios de Remuneración
Capítulo III	De las Relaciones Laborales
Título VI	De la Conducta de la Administración
Capítulo I.	Mecanismos para Fijar, Evaluar y Verificar Resultados de las Actividades de los Administradores.
Capítulo II	Del Control
Capítulo III	Controles Externos
Capítulo IV	Funcionamiento Control Interno
Título VII	De la Revelación de Información
Capítulo I	Estándares de Información
Capítulo II	Trámite de las Peticiones, Reclamaciones o Quejas de Tipo Administrativo.
Título VIII	de la Administración y Control del Riesgo de Crucial
Capítulo I	Gestión del Riesgo al Interior de Crucial Indicadores
Título IX	De los Proveedores
Capítulo I	Criterios de Selección de los Principales Proveedores
Capítulo II	Estatuto de Contratación y Contrataciones Especiales.
Capítulo III	De las Inhabilidades e Incompatibilidades
Título X	Conflictos de Intereses
Capítulo I	Definición
Capítulo II	Reglas De Conducta
Capítulo III	Procedimientos para la Prevención, Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.
Título XI	Mecanismos de Solución de Controversias
Capítulo I	Mecanismos
Capítulo II	Características
Título XII	Cumplimiento y Divulgación de Este Código de Buen Gobierno
Capítulo I	Cumplimiento
Título XIII	Responsabilidad Social
Capítulo I	Políticas
Título XIV	Disposiciones Varias
Capítulo I	Glosario

**COOPERATIVA MULTIACTIVA CRUCIAL LTDA.  
"CRUCIAL"  
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO  
ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS  
RESOLUCION No.01**

**Bogotá D.C., 25 DE MARZO DE 2011  
POR MEDIO DEL CUAL LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS  
DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA CRUCIAL LTDA. "CRUCIAL",  
ADOPTA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.**

La Asamblea General Ordinaria de Asociados de la Cooperativa Multiactiva Crucial Ltda. "CRUCIAL", en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que de conformidad con el artículo 64 numeral 1 de los estatutos, corresponde a la Asamblea General de Asociados aprobar y adoptar el Código de Buen Gobierno.

**SEGUNDO:** Que la Asamblea General de Asociados considera que debe aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo autorizado por el Consejo de Administración del 21 de febrero de 2011, para que el mismo esté acorde con los actuales estatutos, que debe adoptar la Cooperativa.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Adoptar el presente Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual compila y sistematiza la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y mejores prácticas en materia de buen gobierno.

**TÍTULO PRELIMINAR  
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 2. GOBIERNO CORPORATIVO, DEFINICIÓN Y OBJETIVO DEL CÓDIGO**

El gobierno corporativo se define como el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial, cuyo compendio constituye el objeto del presente código, que permiten relaciones armónicas, ecuanímenes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la existencia y accionar de CRUCIAL y de sus asociados, directores y administradores, empleados, clientes, proveedores, las autoridades y la comunidad en general.

Este Código tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con CRUCIAL, en razón que el desarrollo de sus objetivos sociales, está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, que garantiza su existencia, el manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, al respeto hacia los grupos de interés, a su alta vocación por la responsabilidad social y al cumplimiento de sus objetivos sociales, con eficiencia y rentabilidad empresarial.

También tiene como objeto fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de la Cooperativa y de todos los entes a ella vinculados, proporcionar el conocimiento de su gestión a efectos de preservar la integridad ética empresarial, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus asociados y de quienes con ella se relacionan.

**ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente código está dirigido a la comunidad en general y en especial a los asociados de la Cooperativa, a sus proveedores de servicios y bienes, al sector solidario, a los organismos reguladores de control y vigilancia del Estado que tengan competencia sobre la actividad de la Cooperativa, a sus

competidores, a sus administradores, a sus empleados, a la localidad donde está ubicada la Cooperativa.

#### **ARTÍCULO 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Para efectos de la aplicación integral de este código, e involucrando los elementos constitutivos del sistema de gestión integral, en lo relacionado al control de documentos y para todos los fines, se deben tener en cuenta los siguientes documentos, los cuales están publicados en la página WEB ([www.coopcruicial.com](http://www.coopcruicial.com)) de la Cooperativa.

1. Constitución Política de Colombia
2. Principios y Valores Cooperativos
3. Leyes 79 de 1988 y 454 de 1998 y demás normas que las desarrollan.
4. Estatuto de la Cooperativa
5. Acuerdos y Resoluciones del Consejo de Administración
6. Reglamento Interno de Trabajo

#### **ARTÍCULO 5. VALORES CORPORATIVOS**

Los valores corporativos de la organización, son:

**Solidaridad:** Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes; la solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos con lo que le pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

**Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

**Servicio:** Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.

**Trabajo en Equipo:** Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.

**Cumplimiento de Compromisos:** Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del Asociado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores.

**Confianza:** Sentimiento de credibilidad construido y generado por CRUCIAL frente a sus asociados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

### **TÍTULO I - NATURALEZA, IDENTIFICACIÓN, OBJETO SOCIAL, GÉNESIS Y MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL DE LA COOPERATIVA**

#### **CAPÍTULO I NATURALEZA, IDENTIFICACIÓN, MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL DE CRUCIAL**

**ARTÍCULO 6. CRUCIAL** es una organización de empleados y voluntarios de la Cruz Roja y sus familias, de carácter nacional enmarcada dentro de los valores y principios universales del cooperativismo promulgados por la Alianza Cooperativa Internacional, bajo unidad de propósito, estructura administrativa única y la misma base social, lo cual aplicará integralmente para la interpretación del presente código.

CRUCIAL fue creada en 1985, por un grupo de empleados y voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, con la finalidad de encontrar soluciones a sus necesidades prioritarias de autoprotección y financiación,

bajo el esquema asociativo. CRUCIAL, es una persona jurídica del Sector cooperativo, centrada en los asociados pero orientada a la prestación de servicios, con unidad de propósito, dirección y control, de patrimonio social variable e ilimitado, regida por la legislación cooperativa y el estatuto.

Por su naturaleza cooperativa, CRUCIAL se caracteriza por ser, una asociación de personas. El elemento asociación se concreta en el hecho de que la Cooperativa agrupa a un número variable de personas, naturales o jurídicas, vinculadas por un interés común, consistente en la estructuración de un esquema asociativo que les permita acceder a multitud de servicios en condiciones iguales o mejores al mercado general.

En lo que se refiere al elemento empresa, y de acuerdo con la definición del ARTÍCULO 25 del código de comercio, aplicable por remisión del ARTÍCULO 158 de la ley 79 de 1988 a las cooperativas, se entiende por este la actividad económica organizada que desarrolla la Cooperativa para la prestación de servicios.

La entidad cuenta con personería jurídica reconocida mediante Resolución No. 1588 del 15 de agosto de 1985 del Departamento Administrativo de Cooperativas, DANCOOP.

El Sector de la Economía Solidaria, está definido en el Artículo 20 de la Ley 454 de 1998, como el sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro individual, para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

## **CAPÍTULO II OBJETO SOCIAL**

**ARTÍCULO 7.** La Cooperativa tiene como objeto general del acuerdo cooperativo procurar la satisfacción de las necesidades y el desarrollo integral de sus asociados y de su grupo familiar, así como el desarrollo de sus actividades profesionales y, de terceros con sujeción a lo que sobre el particular prescribe la normatividad vigente, mediante la creación o promoción de empresas, preferiblemente de naturaleza solidaria, utilizando cualquiera de las figuras reguladas en la ley, fortaleciendo con su acción al sector solidario, a la comunidad en general y el desarrollo humano sostenible.

## **CAPÍTULO III DE LA COMPOSICIÓN DEL PATRIMONIO DE CRUCIAL**

**ARTÍCULO 8.** El patrimonio de la Cooperativa está compuesto por los aportes sociales individuales ordinarios, los aportes extraordinarios, las reservas y fondos de carácter permanente y los auxilios, las donaciones de carácter patrimonial.

## **TÍTULO II: MARCO DE ACTUACIÓN**

### **CAPÍTULO I – MISIÓN**

**ARTÍCULO 9.** Fundamentada en los valores y principios cooperativos de reconocimiento universal, CRUCIAL ha desarrollado su MISIÓN, definida así:

**MISIÓN:** Contribuir al mejoramiento social, económico y cultural de los asociados, ayudar a satisfacer las necesidades de sus asociados con créditos y contratos con terceros para los servicios de salud, capacitación, educación, y demás demandados por los asociados.

### **ARTICULO 10. VISIÓN**

**VISIÓN:** Al 2015 queremos ser la Cooperativa de mayor aceptación y credibilidad dentro de la Cruz Roja Colombiana, reconocida por la calidad y oportunidad de sus servicios, desarrollo tecnológico y alta rentabilidad social y económica.

## **CAPÍTULO II COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**ARTÍCULO 11.** CRUCIAL se encuentra comprometida a mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas, para ello ha identificado sus Grupos de Interés y ha establecido su compromiso con ellos.

### **GRUPOS DE INTERÉS**

### **COMPROMISO**

#### **Asociados**

Tener Asociados plenamente satisfechos mediante la consolidación de sus fondos sociales, la rentabilidad de sus aportes y su contribución al desarrollo del país.

#### **Colaboradores**

Reconocer y remunerar de manera adecuada su contribución al desarrollo de la entidad, de acuerdo con la capacidad de esta, respetar su dignidad humana, y promover su crecimiento personal y profesional.

#### **Clientes**

Garantizar la prestación óptima de servicios a través de sus servicios.

#### **Competidores**

No incurrir en prácticas de competencia desleal.

#### **Proveedores**

Buscar el mejor acuerdo negociado.

#### **Comunidad**

Contribuir al desarrollo sostenible, ganar legitimidad y contribuir a la paz y a la preservación del medio ambiente.

#### **Estado**

Cumplir con el orden institucional (Constitución y Leyes) y ser interlocutores ante el Estado para la definición de políticas públicas sobre Cooperativismo y Economía Solidaria.

## **CAPÍTULO IV MODELO ORGANIZACIONAL**

**ARTÍCULO 12.** CRUCIAL como entidad cooperativa, está enmarcada dentro de los principios y valores del cooperativismo que presta servicios a sus asociados y a la comunidad en general.

### **CAPÍTULO V SELECCIÓN, NOMBRAMIENTO DE LOS DESIGNADOS PARA CARGOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL**

#### **ARTÍCULO 13. GERENTES**

Con el propósito de asegurar competencia, idoneidad y transparencia en la selección del Gerente, éste será realizado previo un proceso de selección que garantice la imparcialidad en el desarrollo del proceso, de acuerdo con el procedimiento señalado en este Código.

#### **ARTÍCULO 14. MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACION.**

Con el fin de garantizar idoneidad y competencia de los miembros del Consejo de Administración, los representantes de la Cooperativa a proponer a las respectivas Asambleas o máximos órganos de administración, deberán cumplir con el perfil y competencias requeridas y no estar incurso en incompatibilidades e inhabilidades legales y estatutarias. Su designación se hará de acuerdo con lo previsto en los estatutos respectivos.

## **CAPÍTULO VI DESARROLLO DE PROYECTOS**

**ARTÍCULO 15.** Todos los proyectos que desarrolle la Cooperativa, deben contar con estudios de factibilidad técnica, económica y social y viabilidad jurídica y deben ser coherentes con la gestión estratégica.

El gerente, es responsable del seguimiento que garantice el logro de los objetivos propuestos y de los resultados de cada proyecto.

### **TÍTULO III DE LA COOPERATIVA Y SU GOBIERNO**

#### **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

**ARTÍCULO 16. CONFORMACIÓN Y ACTUACIONES.** De conformidad con el estatuto de la Cooperativa, la dirección de la entidad está a cargo de la Asamblea General de Asociados o Delegados y del Consejo de Administración, este último conformado por asociados no empleados de la Cooperativa, y la administración a cargo del Gerente y su cuerpo de colaboradores, los cuales tienen la calidad de empleados de la entidad.

Todas sus actuaciones en procura de la realización del objeto social, se ejecutan con sujeción a la Constitución Política, la ley, el estatuto y demás documentos relacionados en el artículo 4 de este Código. Igualmente, se fundamentan en los principios y valores de la democracia, la participación en igualdad de condiciones y la descentralización, entre otros.

Las actividades de la Cooperativa se desarrolla en el orden Nacional y Regional.

#### **CAPÍTULO II ÁMBITO NACIONAL**

**ARTÍCULO 17. DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS O DELEGADOS.** La Asamblea General de Asociados o Delegados es el máximo órgano de dirección, administración y control de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias. Su conformación, funciones y demás aspectos relacionados con este órgano de administración, están definidos en el estatuto.

**ARTÍCULO 18. DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.** El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de la Cooperativa subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general; elegido por esta para que gobierne en nombre de los Asociados de CRUCIAL y garantice el fiel cumplimiento del objeto social. Está conformado por cinco (5) miembros con sus suplentes elegidos por la Asamblea General para un período de dos años. Sus miembros no podrán ser elegidos para más de dos (2) períodos continuos.

Está sujeto a cuatro grupos de políticas, contenidas en los capítulos III, IV, V, y VI de este código. Sus funciones, requisitos para ser elegido miembro de dicho órgano, así como los demás aspectos relacionados con dicho órgano, son las establecidas en el estatuto de la Cooperativa.

#### **CAPÍTULO III POLÍTICAS DE FINES DE DESARROLLO**

##### **ARTÍCULO 19. GRAN OBJETIVO DE CRUCIAL.**

Sin perjuicio del objeto general del acuerdo cooperativo, el cual consiste en procurar la satisfacción de las necesidades y el desarrollo integral de sus asociados y de su grupo familiar, así como la realización de sus actividades profesionales, se determina como el gran propósito u objetivo medible del grupo empresarial CRUCIAL: "Tener Asociados plenamente satisfechos mediante la consolidación de sus fondos sociales, la rentabilidad de sus aportes y su contribución al desarrollo del país".

**ARTÍCULO 20. INDICADORES:** Se determinan como indicadores de medición de CRUCIAL los siguientes:

- Rentabilidad/ patrimonio
- Rentabilidad / activos totales
- Rentabilidad de los fondos
- Rentabilidad de la liquidez

## CAPITULO IV POLÍTICAS DE PROCESO DE GOBIERNO

**ARTÍCULO 21. COMPROMISO DE GOBIERNO.** Se establecen como políticas de proceso de gobierno las siguientes:

1. **FILOSOFIA DE LA RESPONSABILIDAD:** La responsabilidad fundamental del Consejo de Administración, como órgano permanente de administración, es ante los asociados a través de la Asamblea General de Asociados o Delegados.
2. **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** La obligación primigenia del consejo de Administración es operar en defensa de los intereses de los asociados, sin perjuicio de la responsabilidad social con la sociedad y el medio ambiente.
3. **ESTILO DE GOBIERNO:** El Consejo de Administración gobernará con respeto y haciendo énfasis en:
  - a. Una visión dirigida hacia el colectivo de asociados más que una preocupación interna;
  - b. El estímulo de la diversidad de puntos de vista;
  - c. El liderazgo estratégico más que en el detalle administrativo;
  - d. Las decisiones colectivas más que las individuales;
  - e. El futuro más que el pasado o el presente y
  - f. La proactividad más que la reactividad.
  - g. Fortalecer la descentralización y la democracia participativa
4. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** El Consejo de Administración con su trabajo asegurará una cadena interrumpida de responsabilidad desde los asociados hasta la actividad de Cooperativa.
5. **PLANIFICACIÓN DE LA AGENDA:** Para lograr los resultados esperados el Consejo de Administración seguirá una agenda anual que:
  - a. Realice una nueva exploración de las políticas de fines;
  - b. Reexamine las políticas de limitaciones directivas y la suficiencia de su protección ante el riesgo y
  - c. Mejore continuamente la actuación del Consejo de Administración mediante formación, mayores aportaciones y deliberación.
6. **FUNCION DE LA PRESIDENCIA:** La presidencia asegurará la integridad del proceso del Consejo de Administración y lo representará ante terceros cuando haya lugar a ello.
7. **CONDUCTA DE LOS CONSEJEROS:** El Consejo de Administración se compromete, igual que sus miembros, a observar una conducta ética, empresarial y respetuosa de la ley, incluyendo el empleo apropiado de la autoridad por parte de los miembros y un decoro adecuado al actuar como consejeros.
8. **PRINCIPIOS DE LOS COMITÉS:** Los Comités de Administración, que actúan por delegación del Consejo de Administración y aquellos que se determinen para reforzar la unidad de trabajo del Consejo de Administración, no interferirán nunca en la delegación que éste hace con el Gerente.
9. **ESTRUCTURA DE LOS COMITÉS:** Los comités tendrán definidas unas funciones a realizar, un período de actuación y el uso autorizado de fondos que permita su funcionamiento.

## **ARTÍCULO 22. FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA.**

La Presidencia asegurará la integridad del proceso del Consejo de Administración y lo representará ante terceros garantizando:

1. Que el Consejo de Administración actúe coherentemente con sus propias reglas y con aquellas que le sean legítimamente impuestas desde fuera de la Cooperativa.
2. Que durante las reuniones se cumpla que:
  - a. El contenido de las discusiones se circunscribirá solo a aquellos temas que, según la política del Consejo, solo este puede decidir y no el Gerente.
  - b. Las deliberaciones serán justas, abiertas y detalladas, pero también oportunas, ordenadas y limitadas al tema en discusión.

3. Que dentro de la autoridad asignada, tome decisiones que estén dentro de los temas definidos por políticas el proceso de gobierno y de la delegación Consejo-Dirección, con la excepción de:
  - a. Contratación o cese de un Gerente.
  - b. Cualquier porción de esta autoridad que el Consejo específicamente delegue en terceros.
4. Que de interpretación razonable a las disposiciones de las políticas de proceso de gobierno y delegación Consejo-dirección.
5. De igual manera se establece que:
  - a. La presidencia participará de todas las reuniones del Consejo de Administración con todas las facultades del cargo comúnmente aceptadas.
  - b. La presidencia no tiene autoridad para tomar decisiones sobre las políticas de fines y de limitaciones directivas.
  - c. La presidencia podrá representar al Consejo de Administración ante terceros anunciando posiciones tomadas por el Consejo y declarando decisiones e interpretaciones del área delegadas a quien la sustenta.
  - d. La presidencia puede delegar cualquier parte de su autoridad a otro consejero, pero sigue siendo responsable del empleo que de esa autoridad se haga.

**ARTÍCULO 23. PRINCIPIOS PARA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:** Todos los Consejeros deberán:

1. Funcionar como parte del Consejo y bajo el control de este, no de la gerencia.
2. Ejercer sólo la autoridad que provenga del Consejo.
3. Asumir solamente la autoridad o responsabilidad que no le haya sido delegada a la gerencia.
4. No relevar al Consejo como grupo de su responsabilidad por todo facilitando y promoviendo que la voz del Consejo de Administración sea una sola.
5. No ejercer autoridad individual para dar instrucciones a la Gerencia ni a personas que dependan directa o indirectamente del Gerente.
6. Propugnar como parte de un equipo para que haya una mayor transparencia y contribuir con su accionar a ello, respetando además la independencia de la administración.
7. Deponer, cuando sea del caso, los intereses particulares para que la función de árbitro, que debe desempeñar el Consejo de Administración, se cumpla cabalmente.
8. Observar una conducta ética individual respetuosa de la ley dando un ejemplo apropiado de la autoridad que el cargo otorga y con el decoro adecuado.
9. Verificar siempre que la información que solicite, obedezca a políticas determinadas por el Consejo de Administración.
10. Ser capaz de valorar y respetar el proceso de grupo, la diversidad y el voto final del Consejo de Administración.
11. Nunca ejercer presión a la administración para lograr nombramientos o contrataciones.

#### **ARTÍCULO 24. AUTOEVALUACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Sin perjuicio de la evaluación que como órgano supremo de administración le corresponde a la Asamblea General de Asociados o Delegados, el Consejo se autoevaluará respecto a sus políticas de gobierno, pudiendo para el efecto invitar a la Gerencia a participar en el proceso de calificación.

El Consejo dedicará el tiempo necesario al final de cada reunión para evaluarse con respecto a una o más de sus políticas. La mejor garantía de excelencia será la comparación, reunión por reunión, con el modelo básico de comportamiento.

El Consejo realizará una revisión anual de sus actividades con respecto a todas sus políticas de proceso de gobierno y de delegación consejo - gerencia, resultado de la misma quedará registrado en los actos correspondientes.

**ARTÍCULO 25. PRINCIPIOS DE LOS COMITÉS.** Los comités tendrán a su cargo, por delegación y orientación del Consejo de Administración, las funciones previstas en los estatutos de la Cooperativa, en ejercicio de las cuales todos y cada uno de sus integrantes, tanto de los Comités de Administración como asesores deberán:



1. Funcionar de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración y bajo el control de este.
2. No ejercer autoridad alguna que no provenga del Consejo.
3. No juzgar la gestión de la administración siguiendo sus propios criterios, en lugar de los del Consejo.

## **CAPÍTULO V POLÍTICAS DE DELEGACIÓN CONSEJO-GERENCIA**

**ARTÍCULO 26. NATURALEZA DE LA DELEGACIÓN:** El Consejo de Administración, como órgano permanente de administración, es responsable ante los asociados, a través de la Asamblea, del buen funcionamiento de la Cooperativa. Para el efecto y en búsqueda de cumplir su tarea, delega la gestión en el Gerente circunscribiéndose entonces, en este aspecto, a dirigir y evaluar la actuación de éste.

**ARTÍCULO 27. PRINCIPIOS DE LA DELEGACIÓN:** La única conexión oficial del Consejo de Administración con la Cooperativa, sus logros y su conducta se hará a través del Gerente y bajo los siguientes principios:

1. **UNIDAD DE CONTROL:** Son vinculantes para el Gerente las directrices del Consejo de Administración oficialmente aprobadas.
2. **RESPONSABILIDAD DEL GERENTE.** El Gerente es el único vínculo oficial con los logros operativos y la conducta, por lo que el Consejo de Administración, en virtud de la delegación que ha realizado en el Gerente, tendrá en cuenta que la autoridad y responsabilidad por la dirección de la cooperativa.
3. **FORMA DE DELEGACIÓN:** El Consejo de Administración dará instrucciones al Gerente mediante directrices escritas que marquen el beneficio que se debe lograr para los asociados y describirán las situaciones y acciones organizativas que deben evitarse.
4. **RETRIBUCIÓN DEL GERENTE:** La retribución monetaria del Gerente la decidirá el Consejo de Administración como grupo y se basará en los resultados de la cooperativa y las condiciones del mercado laboral para directivos.
5. **CESE DEL GERENTE:** El cese del Gerente es una prerrogativa que el Consejo de Administración guarda para sí y no la delega.

**ARTÍCULO 28. RESPONSABILIDADES DEL GERENTE:** El Gerente es el único vínculo oficial con los logros operativos y la conducta, por lo que se establece que la autoridad y la responsabilidad por la dirección de la cooperativa están en cabeza del Gerente teniendo en cuenta las siguientes reglas:

1. El Consejo de Administración nunca dará instrucciones a personas que dependen directa o indirectamente del Gerente.
2. Sin perjuicio de evaluar de manera formal y permanente al Gerente, el Consejo, para garantizar una labor eficiente y eficaz, podrá conceptuar como cuerpo cuando los resultados, el trabajo e indicadores no sean satisfactorios o su acción vaya en contravía de las políticas cooperativas en criterio del Consejo.
3. El Consejo de Administración considerará los logros del Gerente como idénticos a los logros de toda la cooperativa; o sea, que los logros organizativos de los fines expresados por el Consejo se verán como éxitos de la actuación del Gerente. Ningún indicador establecido por el Consejo o por Comités del Consejo entrará en conflicto o modificará este indicador.
4. Todas las limitaciones directivas impuestas al Gerente son limitaciones impuestas a toda la dirección, por lo que su violación por parte de cualquier estamento de la cooperativa, es también una violación por parte del Gerente.

**ARTÍCULO 29. SUPERVISIÓN DEL GERENTE:** La supervisión sistemática y rigurosa de la actuación del Gerente, solo se hará según lo estipulado en las políticas de fines del Consejo de Administración y las políticas de delimitaciones directivas y bajo los siguientes parámetros:

1. Supervisar es simplemente determinar el grado en que se cumplen las políticas del Consejo de Administración, los datos que no faciliten esta información no serán considerados datos de supervisión.

2. El Consejo de administración obtendrá datos de supervisión de alguna o algunas de las siguientes maneras posibles:
  - a. Mediante informes internos en los que el Gerente comunique al Consejo cifras sobre cumplimientos.
  - b. Mediante informes de la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal.
  - c. Mediante la inspección directa del Consejo de Administración, en la que uno o más miembros designados por el Consejo evalúan el cumplimiento de los criterios aprobados.
3. El Consejo de Administración es el árbitro final para decidir el grado de responsabilidad.
4. Todas las políticas que dan órdenes al Gerente serán supervisadas con la frecuencia y el método que escoja el Consejo.

**ARTÍCULO 30. AGENDA DE REUNIONES:** El Consejo de Administración establecerá una agenda de reuniones que estudiará en su momento los temas eferentes a la cooperativa Periódicamente y cuando las circunstancias así lo ameriten se realizaran reuniones sin la presencia de la administración.

## **CAPÍTULO VI POLÍTICAS DE LAS LIMITACIONES DIRECTIVAS**

**ARTICULO 31. LIMITACIONES DIRECTIVAS BÁSICAS:** Queda establecido que el Gerente no dará lugar, ni permitirá ninguna práctica, actividad, decisión o circunstancia organizativa que sea ilegal, imprudente o viole la ética cooperativa y profesional generalmente aceptada o los principios de contabilidad generalmente aceptados. Para todos los efectos quedan establecidos los siguientes parámetros:

1. **TRATAMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS:** En relación con los grupos de interés no se dará lugar ni se permitirán condiciones, procedimientos o decisiones que sean inseguras o indignas.
2. **PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:** La planificación financiera para cualquier año fiscal no correrá riesgos financieros, se derivará de un plan anual y será coherente con la actuación de la cooperativa. Corresponde al Consejo de Administración aprobar los presupuestos y las inversiones, los planes estratégicos previos a la planificación financiera y establecer los topes para la inversión cuando para fines del servicio esta se aparte de lo planificado.
3. **CONDICIONES Y ACTIVIDADES FINANCIERAS:** El Gerente no dará lugar ni permitirá la aceptación de riesgos innecesarios, ni desviaciones de las políticas de fines del Consejo.
4. **PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS:** El Gerente no permitirá que los activos de las empresas estén desprotegidos o se mantengan inadecuadamente o se arriesguen innecesariamente.
5. **INVERSIÓN DE EXCEDENTES:** El Gerente invertirá los fondos sobrantes de tal manera que se maximicen los ingresos, evitando el riesgo de pérdida del principal o del mantenimiento de la liquidez apropiada.
6. **VINCULACIÓN Y PROMOCIÓN DE TRABAJADORES:** El Gerente garantizará la transparencia y objetividad en la selección y promoción de funcionarios.
7. **COMPENSACIÓN TRABAJADORES:** Con respecto al empleo, retribución y beneficios de empleados y trabajadores temporales, el Gerente no dará lugar ni permitirá riesgos a corto o largo plazo de los resultados presupuestados.
8. **COMUNICACIÓN Y APOYO:** El Gerente no permitirá que el Consejo de Administración esté desinformado o no tenga apoyo para su función. De igual manera garantizará que todas las decisiones y acciones del Consejo de Administración sean debidamente informadas.
9. **RELACIONES CON LOS ASOCIADOS.** Las relaciones del Gerente con los asociados no violarán los más altos valores de transparencia y capacidad de reacción ni impedirán la función del Consejo como representante de los asociados.

**ARTÍCULO 32. CONDICIONES Y ACTIVIDADES FINANCIERAS:** El Gerente no dará lugar ni permitirá la adopción de riesgos innecesarios ni desviaciones de las políticas de fines del Consejo. Para el efecto el Gerente garantizará que:

1. Sólo mantendrá cuentas de reservas cuyos propósitos estén totalmente justificados y soportados.
2. Dirigirá la cooperativa de modo que cumpla todos sus acuerdos financieros.
3. Atenderá las normas contables aplicables en el mantenimiento de los registros financieros de la cooperativa.
4. Pagará la nómina y las deudas con puntualidad.
5. Cumplirá oportunamente con los pagos fiscales y otros exigidos por el gobierno.
6. Sólo se comprarán y aceptarán compromisos dentro de los montos autorizados de contratación (atribuciones), no se fraccionarán cuentas, contratos o pedidos para cumplir con sus atribuciones.
7. Siempre intentará el cobro de las cuentas por cobrar.

**ARTÍCULO 33. COMUNICACIÓN Y APOYO AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:** El Gerente no permitirá que el Consejo de Administración no esté informado o no tenga apoyo para realizar su trabajo. Para el efecto el Gerente garantizará que:

1. Suministrará los datos requeridos por el Consejo de forma oportuna, exacta y comprensible siguiendo directamente las disposiciones de las políticas del Consejo que se está supervisando.
2. Informará oportunamente ante cualquier incumplimiento real o previsto de cualquier política del Consejo.
3. No permitirá que el Consejo desconozca tendencias relevantes, demandas pendientes o anunciadas y los problemas más significativos con los asociados.
4. Advertirá al Consejo si éste no está cumpliendo con sus propias políticas de proceso de gobierno y de delegación Consejo-gerencia, sobre todo en el caso de un comportamiento del Consejo en detrimento de la relación entre el Consejo y el Gerente.
5. Presentará al Consejo tantos puntos de vista, problemas y opciones directivas y externas como determine el Consejo que necesita para tomar decisiones completamente informadas.
6. No presentará información de modo complejo innecesariamente o extenso de forma que confunda los datos de tres tipos: supervisión, preparación de decisiones y otros.
7. Proporcionará un mecanismo para las reuniones del Consejo y los Comités; para las comunicaciones oficiales del Consejo, los Consejeros o los Comités; para el mantenimiento de archivos fidedignos del Consejo y los Consejeros; y para las divulgaciones del Consejo requeridas por ley o consideradas apropiadas por el Consejo.
8. No divulgará selectivamente información de la cooperativa a Consejeros con la excepción de responder a personas autorizadas o Comités debidamente encargados por el Consejo.

**ARTÍCULO 34. RELACIONES CON LOS CONTRATISTAS, PROVEEDORES Y PRESTADORES:** en CRUCIAL los procedimientos de compras y contrataciones y su reglamentación específica esta previamente establecidos, para el efecto el presente Código lo determina en el Título IX de los proveedores.

## **CAPÍTULO VII ÁMBITO REGIONAL**

**ARTÍCULO 35. Regional.** Las Unidades Regionales están constituidas por una o varias zonas o unidades de desarrollo que alcancen un nivel adecuado de cobertura social y de consolidación económica, y son autorizadas con funcionamiento previstas en las normas del Estatuto y en las reglamentaciones pertinentes del Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 36. Zonal.** Las Unidades de Desarrollo Zonal se originan en los planes y programas de Desarrollo de las Unidades Regionales o por iniciativa de los propios asociados. La autorización de su funcionamiento corresponde al Consejo de Administración en aplicación del reglamento que éste expida.

**ARTÍCULO 37. Políticas.** La conformación, convocatoria, funcionamiento y demás normas relacionadas con estos órganos de administración regionales y zonales, están consignados en el Estatuto, pero se regirán por el mismo grupo de políticas aprobadas por el Consejo de Administración.

## **TÍTULO IV DEL SISTEMA ELECTORAL**

### **CAPÍTULO I PROCESOS**

**ARTÍCULO 38.** CRUCIAL, como entidad que por su esencia es participativa, democrática y autogestionaria, aplica en la selección de su dirigencia, los principios, actividades y prácticas propias de los procesos políticos electorales. El asociado, como elector primario, ejerce su derecho y cumple con su deber, al elegir mediante procesos de votación, a sus representantes a la Asamblea General de Delegados. Por su parte, los delegados como representantes del colectivo de asociados, eligen también mediante procesos políticos electorales, a los miembros del Consejo de Administración y a la Junta de Vigilancia.

La Cooperativa se compromete a que dichos procesos electorales se desarrollan de acuerdo con las mejores prácticas electorales, de tal manera que se garantice la transparencia e igualdad de condiciones de los participantes.

### **CAPÍTULO II SISTEMA**

**ARTÍCULO 39.** Toda elección que se realice en la Cooperativa para un organismo plural administrativo o de vigilancia, se hará siempre por el sistema numérico. Lo anterior, sin perjuicio de que la elección se realice con la modalidad de plancha única, por decisión de los participantes en el proceso electoral.

### **CAPÍTULO III REGLAMENTACIÓN**

**ARTÍCULO 40.** El Consejo de Administración garantizará por medio de reglamentos, que todos los asociados hábiles estén en igualdad de condiciones frente al proceso electoral y aplicará sanciones disciplinarias a los Asociados y empleados que hagan uso no autorizado de la infraestructura de la Cooperativa para el desarrollo de dicho proceso.

Las normas que rigen el proceso electoral son las consignadas en el Estatuto. Los mecanismos de elección están reglamentados por el Consejo de Administración.

## **TÍTULO V SELECCIÓN Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL, CRITERIOS DE REMUNERACIÓN Y RELACIONES LABORALES**

### **CAPÍTULO I PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA**

**ARTÍCULO 41.** La Política de Gestión Humana tiene por objetivo atraer, mantener y retener el talento humano que la Cooperativa necesita para desarrollar su gestión, alcanzar la visión y lograr el desarrollo integral hombre-organización.

### **CAPÍTULO II CRITERIOS DE REMUNERACIÓN**

**ARTÍCULO 42.** La Cooperativa tiene establecido un modelo de compensación acorde a las condiciones del cargo, el impacto que genera en la cooperativa y la competitividad salarial del mercado en condiciones de equidad interna y externa.

La evaluación de desempeño aplicará de igual forma para el logro de los beneficios complementarios.

### **CAPÍTULO III DE LAS RELACIONES LABORALES**

**ARTÍCULO 43.** Las relaciones laborales de la Cooperativa con sus colaboradores, están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo. La Cooperativa no tiene suscrito con sus colaboradores pacto ni convención colectiva.

### **TÍTULO VI DE LA CONDUCTA DE LA ADMINISTRACIÓN**

#### **CAPÍTULO I. MECANISMOS PARA FIJAR, EVALUAR Y VERIFICAR RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE LOS ADMINISTRADORES.**

**ARTÍCULO 44.** El Gerente como encargado de la dirección y administración de la Cooperativa, diseña y propone para aprobación del Consejo de Administración, de los medios que garantice el cumplimiento del objeto social de CRUCIAL.

#### **CAPÍTULO II DEL CONTROL**

##### **ARTÍCULO 45. SISTEMA DE CONTROL.**

Es el conjunto de actividades y medidas adoptadas para monitorear las actuaciones y resultados de la Cooperativa, con el fin de garantizar de manera eficiente el cumplimiento de los lineamientos definidos para el logro de los objetivos propuestos.

La naturaleza, asociativa de la Cooperativa, permite diferenciar los diversos órganos de control que la rigen.

En efecto, la acción de la revisoría fiscal, están relacionadas fundamentalmente con el elemento cooperativa y las operaciones propias de esa actividad cooperativa que adelanta la entidad. A su turno, la acción del órgano de control social interno, la Junta de Vigilancia, está relacionado con el elemento asociación y por eso se denomina control social.

El sistema de control está integrado por el control externo y el control interno, definidos como sigue:

#### **CAPÍTULO III CONTROLES EXTERNOS**

**ARTÍCULO 46. REVISORÍA FISCAL.** El control fiscal y contable de CRUCIAL estará a cargo de una persona jurídica Revisor Fiscal con su respectivo suplente, elegido por la Asamblea General para un período igual al del Consejo de Administración y sin perjuicio de ser removidos en cualquier tiempo por causa justificada.

Con el fin de asegurar la transparencia en la elección, la Asamblea designará una comisión conformada por tres Delegados para que evalúen las diferentes propuestas presentadas por los aspirantes a ejercer el cargo.

Con el objeto de garantizar que los hallazgos relevantes sean comunicados a los asociados, en los Estatutos de la Cooperativa se ha asignado a la Revisoría Fiscal precisas funciones de vigilancia y control, las cuales ejecuta de manera independiente con la colaboración estrecha de la Administración.

Las funciones del Revisor Fiscal, sus alcances y manera de divulgar los hallazgos relevantes, están consignadas en el Estatuto.

**ARTÍCULO 47. CONTROL ESTATAL.** Está establecido acorde con la actual naturaleza de la cooperativa CRUCIAL, así:

1. Superintendencia de la Economía Solidaria. La Cooperativa se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria, organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en los términos de la Ley 79 de 1998 y demás disposiciones que la adicionen, complementen o reglamenten.

El desarrollo del objeto social de la Cooperativa, se enmarca dentro de las prescripciones de la Circulares Básica Jurídica y Básica Contable y Financiera expedidas por el citado ente de control, las cuales compendian la normatividad propia de las entidades cooperativas.

#### **ARTÍCULO 48. CONTROL INTERNO**

Sin perjuicio del control externo que ejerce el Estado, la Cooperativa está sometida al control social interno de sus propios asociados, a través de la Junta de Vigilancia y al control interno de sus administradores y funcionarios.

El ejercicio del derecho al control social interno por parte del asociado, apareja el deber de hacerlo conforme a los conductos regulares establecidos en la ley, el estatuto y el presente Código.

**ARTÍCULO 49. Concepto y fines del Control Social Interno.** De conformidad con el Título V Capítulo V numeral 1.1. De la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, el control social interno, está relacionado con el elemento asociación de las entidades solidarias y hace referencia al control de resultados sociales, al de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los asociados. Dicho control es ejercido por intermedio de la Junta de Vigilancia.

**ARTÍCULO 50. De la Junta de Vigilancia.** Está conformada por tres miembros con sus suplentes elegidos por la Asamblea General para un período de dos (2) años.

Sus miembros no podrán ser elegidos para más de dos (2) períodos continuos. Tiene a su cargo el control social y su ámbito de acción es diferente del que corresponde a la Revisoría Fiscal.

Además de las funciones legales y estatutarias, será función de la Junta de Vigilancia, velar por el cumplimiento de las normas de este código en lo que corresponde al control social.

Sus funciones, requisitos para ser elegido y demás aspectos relacionados con este órgano, están consignados en el Estatuto de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 51. Concepto y fines del Control Interno Empresarial.** Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación adoptados por la Cooperativa, para procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con normas constitucionales, legales, normativas, estatutarias, políticas de la alta dirección, metas y objetivos previstos. Este control tiene como objetivos, los siguientes:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de los objetivos básicos de la Cooperativa, salvaguardando los recursos de la misma, incluyendo sus propios activos, y los bienes de terceros en poder de la Cooperativa y de las Entidades en donde CRUCIAL tenga participación.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los estados financieros, y
3. Cumplimiento de la regulación aplicable: leyes, estatutos, reglamentos e instrucciones internas.
4. Evaluación y seguimiento de los riesgos.

### **CAPÍTULO IV FUNCIONAMIENTO CONTROL INTERNO**

**ARTÍCULO 52.** El control interno en CRUCIAL, está en cabeza del Representante Legal, quien lo ejerce a través de apoderados o delegados. Está presente en cada uno de los procesos y opera de la siguiente forma:

**ARTÍCULO 53. Organismos de apoyo al Control Interno.** La Gerencia desarrollará las labores de control interno y aquellos en los que se delegue son los responsables, de acuerdo con sus competencias, de la definición de políticas y la ordenación del diseño de la estructura del sistema de

control interno, así como de ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la Cooperativa. Lo anterior deberá divulgarse al nivel directivo de la Organización.

Cada uno de los funcionarios de la Cooperativa deberá procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por los entes arriba mencionados, en el desarrollo de sus funciones y la aplicación de los procedimientos operativos apropiados.

## **TÍTULO VII DE LA REVELACIÓN DE INFORMACIÓN**

### **CAPÍTULO I: ESTÁNDARES DE INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 54. Revelación de información.** CRUCIAL, tiene un compromiso de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas con sus asociados y con el mercado, por ello ha establecido en su portal de Internet, un enlace para informar los temas relacionados con el gobierno de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 55. Clasificación de la información.** Según la información, esta se clasifica así:

1. Información General: Aquella que es de uso general, no clasificada como Reservada.
2. Reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros del Consejo de Administración, al Gerente y a sus inmediatos colaboradores. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que contemplan riesgo para la entidad o involucran estrategias de negociación o competitividad.

**ARTÍCULO 56. Aspectos objeto de revelación.** La información se revela de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la Cooperativa. Con excepción de la información confidencial o de aquella que ponga en riesgo sus negocios o afecte derechos de terceros, la Entidad suministrará en página Web información general, actualizada y elaborada con arreglos a los principios, criterios y prácticas profesionales con los que se elaboran los estados financieros y gozan de la misma fiabilidad que éstos, incluidos los siguientes aspectos:

1. Revelación de información contable, financiera y operativa, con periodicidad mínima anual.
2. Informes de gestión, con periodicidad mínima anual.

**ARTÍCULO 57. Revelación de información a los entes de control estatal.** En cumplimiento a la normatividad vigente, la Cooperativa realiza reportes de información a los entes de control estatal, con la periodicidad establecida en la reglamentación respectiva. Dicha información reposa en archivos públicos en los citados entes y puede ser accedida, salvo la información que esté sometida a reserva, por todas las personas directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo con los mecanismos establecidos por dicha autoridad para permitir el acceso del público a tal información.

**ARTÍCULO 58. Medios de consulta.** CRUCIAL cuenta con un sistema de información electrónico, que los asociados y las demás personas interesadas en su actividad pueden consultar.

**ARTÍCULO 59. Manejo de la información.** Toda persona vinculada a CRUCIAL, deberá tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia, su competencia, precios y campañas.

Todas las personas vinculadas a CRUCIAL están obligadas a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones, o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio las mismas, con plena observancia del procedimiento establecido para la revelación de información a terceros.

### **CAPÍTULO II TRÁMITE DE LAS PETICIONES, RECLAMACIONES O QUEJAS.**

**ARTÍCULO 60.** Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades cooperativas, todas las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas que formulen los asociados, usuarios y clientes de CRUCIAL, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular que se indica a continuación:

1. Deberá radicarse en primera instancia ante el funcionario que de acuerdo con sus funciones tiene a su cargo resolver el objeto de la solicitud, reclamación o queja.
2. Si transcurridos 15 días hábiles, el funcionario correspondiente no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá radicarse ante la Junta de Vigilancia, el Gerente de la Cooperativa, según corresponda.
3. Si transcurridos 15 días hábiles, el Gerente de la Cooperativa, no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, la solicitud, petición, reclamación o queja deberá radicarse ante el Consejo de Administración de la Cooperativa.
4. Si transcurridos 30 días hábiles no ha dado respuesta al caso o si la respuesta se considera no satisfactoria, el solicitante, peticionario o quejoso quedará en libertad de acudir ante los órganos de control estatal.

**PARÁGRAFO 1.** Constituye requisito de procedibilidad el acudir a las instancias establecidas en el presente artículo, para dar trámite a una petición, reclamación o queja, de tal manera, que la instancia que advirtiere la pretermisión de alguna de ellas, deberá remitirla a la correspondiente para su trámite respectivo.

**PARAGRAFO 2.-** El trámite de las quejas formuladas ante la Junta de Vigilancia, seguirá el procedimiento que dichos órganos de control establezcan. Las investigaciones de tipo disciplinario serán adelantadas por la Junta de Vigilancia, en ejercicio del control social que de conformidad con la ley y los estatutos corresponde a dicho órgano.

## **TÍTULO VIII DE LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE CRUCIAL**

### **CAPÍTULO I GESTIÓN DEL RIESGO AL INTERIOR DE CRUCIAL INDICADORES**

**ARTÍCULO 61.** Se establecen los siguientes indicadores de riesgo:

1. **Riesgo de Mercado:** posibilidad de que se produzca una pérdida debido a un movimiento adverso de las variables de mercado que determinan el valor de la cooperativa, tales como tipo de interés y precios de los activos en general.
2. **Riesgo de Liquidez:** posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos o deba obtener fondos a precios por fuera de las condiciones normales de mercado, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.
3. **Riesgo de Crédito:** posibilidad de que la cooperativa incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.
4. **Riesgo Operacional:** posibilidad de que se produzca una pérdida financiera, debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de la entidad. Este concepto involucra aspectos diversos tales como: Deficiencias de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallos en los sistemas informáticos.
5. **Riesgo Jurídico:** Este tipo de riesgo supone la realización de una pérdida debido a que una operación no pueda ejecutarse por no existir una formalización clara o no ajustarse al marco legal establecido. También se considera dentro de este riesgo, los eventos que se produzcan por cambios o incumplimiento de la normatividad y de la legislación que afecten negativamente los recursos de la entidad.
6. **Riesgo de Negocio:** Posibilidad de incurrir en pérdidas o dejar de percibir ganancias debido a movimientos negativos en el volumen de negocios, el volumen de ingresos o los márgenes esperados.
7. **Riesgo del Asociado:** porqué se van los asociados



## **TÍTULO IX DE LOS PROVEEDORES**

### **CAPÍTULO I CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES**

**ARTÍCULO 62. RÉGIMEN APLICABLE.** CRUCIAL, como entidad del sector de la economía solidaria, se encuentra sometida al régimen del derecho privado y a su estatuto.

De acuerdo con su política, CRUCIAL, bajo el principio de igualdad de condiciones para la evaluación y toma de decisiones en la adquisición de bienes y servicios, se basa en el análisis de condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, dando prioridad a aquellos factores definidos como esenciales en la adquisición.

Se considera la optimización de factores técnicos, comerciales y valor agregado, el compromiso con el cumplimiento permanente de altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios.

CRUCIAL fomenta la participación efectiva de la oferta de bienes y servicios proveniente de sus asociados, de tal manera que en igualdad de condiciones en cuanto a precio, pertinencia, oportunidad y calidad, prefiere las ofertas de sus asociados a las de terceros.

No podrán existir suministro de bienes o prestación de servicios que no cumplan un proceso previo de selección objetiva. Para el efecto CRUCIAL deberá establecer un manual de Contratación que aplica para todos.

### **CAPÍTULO II ESTATUTO DE CONTRATACIÓN Y CONTRATACIONES ESPECIALES.**

#### **ARTÍCULO 64. RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN DE CRUCIAL**

Toda adquisición de bienes y servicios por parte de la Cooperativa, estará precedida de un trámite que garantice la equidad y transparencia del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas por el Consejo de Administración para el caso de la Cooperativa. Tanto el régimen, como las políticas son de obligatorio acatamiento por todos los estamentos y funcionarios encargados de la contratación.

Dichas políticas contemplan entre otros aspectos, los siguientes:

1. La obligatoriedad de estar inscritas en cámara de comercio o en su defecto presentar el RUT, todas las personas naturales o jurídicas que pretendan entablar relaciones contractuales con la Cooperativa.
2. La prohibición de contratar con personas jurídicas o naturales que no presenten los documentos anteriores.
3. La exigencia de que toda adquisición de bienes o prestación de servicios, esté debidamente documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra, de conformidad con las políticas establecidas por la administración de la Cooperativa.
4. Las atribuciones de aprobación según la naturaleza y cuantía de la contratación a celebrar.
5. Los criterios de decisión para la contratación o compra, orientados a garantizar la calidad, oportunidad y precio competitivo.
6. El acatamiento íntegro a la normatividad fiscal que rige la contratación.
7. La adopción de términos de referencia que definan de manera precisa las necesidades de contratación o compra, que permita a los oferentes igualdad de condiciones para la presentación de propuestas.
8. El manejo confidencial de la información suministrada por los oferentes, hasta la toma de la decisión correspondiente.
9. El régimen de contratación debe contener entre otras definiciones, las instancias y montos de aprobación.

## **ARTÍCULO 63. CONTRATACIONES ESPECIALES.**

Corresponde al Consejo de Administración autorizar al Gerente para la celebración de operaciones cuya cuantía exceda a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes y aquellas que no estén presupuestadas, cualquiera que sea la cuantía, las cuales implican ajuste presupuestal, sin perjuicio de los límites de inversión previstos en este estatuto. Cuando la ejecución sobre un solo rubro del presupuesto exceda a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes, en operaciones sucesivas, el gasto deberá ser previamente autorizado por el Consejo de Administración, siempre que no se trate de gastos de funcionamiento.

## **CAPÍTULO III DE LAS INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

**ARTÍCULO 64.** Con la finalidad de garantizar que el desarrollo del objeto social de la Cooperativa, por parte de sus dirigentes, directivos, administradores, o empleados, esté precedido por los principios de transparencia, objetividad y equidad, la entidad ha instituido un régimen de inhabilidades e incompatibilidades, que se consagra, en los siguientes términos.

## **TÍTULO X CONFLICTOS DE INTERESES**

### **CAPÍTULO I DEFINICIÓN**

**ARTÍCULO 65.** Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un dirigente, un directivo, un administrador o un empleado de la Cooperativa, que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiaría patrimonial o extrapatrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

A continuación se enumera a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflictos de intereses:

- a. Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, un ejecutivo, un directivo, administrador, socio o accionista de la entidad receptora de la inversión.
- b. La adquisición, venta o contratación por parte de CRUCIAL, de activos fijos a administradores, ejecutivos, o funcionarios de la Cooperativa, que participen en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quien tenga la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
- c. La adquisición o contratación por parte de CRUCIAL, de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un administrador, funcionario de la Cooperativa que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio o accionista.
- d. En general, toda operación que se realice en condiciones menos favorables que las del mercado por el respectivo administrador o funcionario, que contenga los elementos de la definición de conflicto de interés establecida en el estatuto, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado el Consejo de Administración.

### **CAPÍTULO II REGLAS DE CONDUCTA**

**ARTÍCULO 66.** Prohibiciones. De acuerdo con la legislación vigente, los dirigentes, los miembros de los Órganos de Administración y Vigilancia, los directivos, los administradores y en general todos los empleados de la Cooperativa, deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con CRUCIAL o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Junta de Vigilancia. En estos casos, el interesado suministrará a la Junta de Vigilancia toda la información que sea relevante

para la toma de la decisión. En todo caso, la autorización sólo puede otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Cooperativa.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conductas establecidas en el estatuto de CRUCIAL, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los dirigentes, los miembros de los órganos de administración y de vigilancia, los administradores y en general todos los empleados de la Cooperativa deben abstenerse de:

1. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Cooperativa que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de CRUCIAL.
2. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
3. Abusar de su condición de dirigente, de miembro de órganos de administración y de vigilancia, de directivo, administrador, empleado o colaborador de CRUCIAL, para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Cooperativa, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, asociados o usuarios.
4. Otorgar a los asociados - delegados cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por CRUCIAL, para los diferentes negocios que realice.

De otra parte, todo dirigente, miembro de los órganos de administración y de vigilancia, los administradores, empleados y en general, todo empleado con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

### **CAPÍTULO III PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.**

**ARTÍCULO 67.** Los dirigentes, los miembros de los Órganos de Administración y de Vigilancia, los administradores, los directivos y en general todo los empleados de la Cooperativa, que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en este capítulo. Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

**ARTÍCULO 68.** De los dirigentes, de miembros del Consejo de Administración, de Junta de Vigilancia y miembros de los órganos de control.

Cuando un dirigente, un miembro del Consejo de Administración o un miembro de los órganos de Control, considere que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, deberán informarlo de inmediato y se abstendrán en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de intereses, no lo exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

**ARTÍCULO 69.** De los directivos, administradores, y empleados.

En el evento en un administrador, directivo o empleado de CRUCIAL, encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, para que el primero decida sobre la existencia o no del conflicto. Si el superior jerárquico tiene duda sobre la existencia del conflicto, o consideran que no existe o no se pronuncian dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el asunto será decidido por la Junta de Vigilancia de la Cooperativa.

Lo anterior sin perjuicio del trámite previsto en los Estatutos o Código de Buen Gobierno para el manejo y prevención de conflictos de intereses.

En estos casos y hasta tanto la Junta de Vigilancia de CRUCIAL se pronuncie, el administrador, directivo o empleado deberá abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.

Las consideraciones hechas por la Junta de Vigilancia y las decisiones que éste adopte en la materia, constarán en documento suscrito por todos sus miembros. En todo caso, si la Junta de Vigilancia considera que la situación de posible conflicto de interés debe ser conocida por el Consejo de Administración, remitirá a este toda la información sobre el caso en particular, para que sea este en última instancia quien decida los mecanismos para evitar el conflicto.

## **TÍTULO XI MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

### **CAPÍTULO I MECANISMOS**

**ARTÍCULO 70.** Arreglo directo. Las eventuales diferencias o controversias de los asociados - delegados entre sí o de éstos y la Cooperativa, con ocasión de la celebración, interpretación, desarrollo y liquidación del contrato de asociación de la Cooperativa y de este código de buen gobierno, se procurarán resolver en primera instancia por las partes de buena fe y de forma inmediata mediante acuerdo directo.

**ARTÍCULO 71.** Tribunal de Arbitramento. Si definitivamente se agotan las instancias de arreglo directo sin lograr un acuerdo por las partes en conflicto, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que se declare fracasado el arreglo, se someterán a la decisión de un tribunal de arbitramento integrado por un (1) árbitro, el cual funcionará en la ciudad de Bogotá D.C., y decidirá en derecho. La designación del árbitro y el procedimiento del caso se regirán por los reglamentos del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. El arbitraje será institucional conforme a las normas de procedimiento establecidas por dicho Centro, a menos que las partes acuerden por escrito otra clase o modalidad de arbitramento.

### **CAPÍTULO II CARACTERÍSTICAS**

**ARTÍCULO 72.** Libertad de acudir a otros métodos. Las partes podrán acudir por mutuo acuerdo consignado por escrito, a cualquier otro de los mecanismos de solución de conflictos alternativos a la justicia ordinaria.

**ARTÍCULO 73.** Confidencialidad. Todas las negociaciones realizadas en virtud de la presente cláusula son confidenciales y se tratarán como negociaciones de conciliación y acuerdo a efectos de las normas aplicables relativas a la confidencialidad, testimonio y secreto profesional.

**ARTÍCULO 74.** Exclusividad. Los procedimientos indicados en el presente capítulo son los únicos y exclusivos procedimientos utilizados para la resolución de los conflictos entre las partes que deriven de o con relación al contrato social o al presente código de buen gobierno; teniendo en cuenta, sin embargo, que una de las partes, sin perjuicio de los procedimientos indicados anteriormente, podrá iniciar procedimientos legales y/o buscar un remedio cautelar o de otra naturaleza con el propósito de proteger los derechos de la citada parte en virtud de las normas nacionales e internacionales aplicables. A pesar de dicha acción, las partes seguirán participando de buena fe en los procedimientos indicados en el presente capítulo.

Cada parte deben continuar cumpliendo con sus obligaciones a la espera de una resolución final de cualquier conflicto (a menos que resulte imposible o impracticable en virtud de las circunstancias).

**ARTÍCULO 75.** Implementación. La responsabilidad en la implementación y/o desarrollo de la resolución de controversias está en cabeza de: la Junta de Vigilancia y del Gerente.

## TÍTULO XII CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DE ESTE CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

### CAPÍTULO I CUMPLIMIENTO

**ARTÍCULO 76.** Corresponde al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia, al Gerente de CRUCIAL, velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del gobierno de la Cooperativa, su conducta y su información, compiladas en este Código de Buen Gobierno.

**ARTÍCULO 77.** CRUCIAL, adoptará los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, así como a los asociados, la existencia y contenido del presente código. Cualquier modificación o complemento a este código deberá ser anunciado. El código podrá ser consultado en la página Web [www.coopcrucial.com](http://www.coopcrucial.com), o solicitado a través del correo electrónico, y estará permanentemente a disposición del público en las oficinas de la sede principal de la Cooperativa.

## TÍTULO XIII RESPONSABILIDAD SOCIAL

### CAPÍTULO I POLÍTICAS

Para la Cooperativa la responsabilidad social tiene un alto sentido de compromiso, no solo para con la comunidad si no para su conglomerado, por tal motivo respeta y promueve las siguientes prácticas.

**ARTÍCULO 78.** Política ambiental: La Cooperativa procura una administración ambiental sana y ayuda a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. En desarrollo de lo anterior, adopta mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, entre los empleados, proveedores y contratistas, en la comunidad en donde opera la cooperativa.

**ARTÍCULO 79.** Protección de la propiedad intelectual: La Cooperativa ha adoptado o adoptará, entre otros, los siguientes controles que aseguran el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual:

1. Reglamento del uso interno de la copia, la distribución, y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como por ejemplo software, música ambiental, fotocopias, marcas y patentes, etc.) para evitar las infracciones, intencionales o por equivocación de estos derechos por parte de los empleados.
2. Convenciones internacionales: La Cooperativa respeta la protección que en otros países se ha reconocido a los distintos elementos de propiedad intelectual para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas cuando ello resulte adecuado.
3. Promoción: Se educa, entrena y motiva a los empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.
4. Contrabando: La Cooperativa promueve la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimulando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias.
5. Valoración de la propiedad intelectual: La Cooperativa considera sus creaciones como activo valioso de su patrimonio, de manera consistente con las normas contables.
6. Políticas anti-soborno: Tanto para la contratación privada como para la estatal, la Cooperativa ha adoptado mecanismos para minimizar los focos de corrupción y garantizar al público la buena destinación de los recursos de sus asociados y públicos.
7. Política de inversión social: La Cooperativa, en la medida de sus posibilidades y sin poner en riesgo su capital ni su viabilidad financiera, desarrolla programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde está ubicada y promueve la participación de las personas vinculadas con la cooperativa en proyectos de interés general.

**ARTÍCULO 80.** E-Governance: La Cooperativa ha establecido mecanismos para garantizar que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad. En tal sentido ha incorporado los siguientes principios:

- a. **Integridad:** La Cooperativa garantiza que en todas las operaciones que se realicen por medios electrónicos se identifica a los sujetos participantes, se evita el repudio de las declaraciones que éstos realizan, se mantiene la integridad de las comunicaciones emitidas y se conserva la confidencialidad de la información.
- b. **Intimidad:** Con el fin de respetar los derechos de intimidad y de protección de datos personales de todas las personas, se ha establecido una política de privacidad y manejo de información reservada de los consumidores y demás terceras personas, la cual se da a conocer al público en general.
- c. **Homologación:** Considerando que la utilización de mensajes de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene soporte físico, se han establecido sistemas que le permitan a la Cooperativa cumplir con sus obligaciones sobre registro y archivo de la información.

**ARTÍCULO 81.** Autorregulación: CRUCIAL ha creado marcos regulatorios para las relaciones de la Cooperativa con terceras personas a través de sitios Web y mecanismos de control para el cumplimiento del mismo, respetando en todo momento el derecho a la intimidad y los demás derechos de las personas.

## TÍTULO XIV DISPOSICIONES VARIAS

### CAPÍTULO I GLOSARIO

**ARTÍCULO 82.** Se establecen las siguientes definiciones:

1. **Dirigentes:** Son los asociados que han sido elegidos para un cargo de representación en la Cooperativa.
2. **Administradores:** Son los miembros del Consejo de Administración, así como quienes ostentan la representación legal de la Cooperativa.
3. **Miembros de Órganos de Vigilancia:** Son los miembros de la Junta de Vigilancia de CRUCIAL, así como los miembros de los organismos de control.
4. **Empleados.** Son los vinculados a la Cooperativa mediante contrato de trabajo.
5. **Directivos.** Son los empleados de la Cooperativa, con facultad de adoptar decisiones que comprometan ante terceros.
6. **Cooperativa:** Para los efectos de este código es CRUCIAL.

El presente Manual del Buen Gobierno Corporativo fue aprobado por la Asamblea General de Asociados, realizada en la ciudad de Bogotá D.C., Departamento de Cundinamarca, Republica de Colombia, el 25 de marzo de 2011, en constancia firman quienes actuaron como presidente y secretario de la Asamblea:

**John Alexander Molano Lozano**  
Presidente Asamblea

**Lida Victoria Melo Miranda**  
Secretaria Asamblea