



PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

COMUNICADO DE PROGRESO 2015





Para Crediservir es importante presentar el primer comunicado de progreso el cual consolida los principales acontecimientos y logros obtenidos durante la vigencia 2015; así mismo brinda un panorama ilustrativo sobre nuestro compromiso por la implementación de buenas prácticas que le apuntan al cumplimiento de los diez principios que rigen los temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, propuestos por Pacto Global de las Naciones Unidas.

El año 2015 fue un año de éxitos para el desempeño empresarial de la cooperativa; la obtención de la certificación de ICONTEC en la norma ISO 9001:2008 al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, el aumento a A- de la Calificación a la deuda de largo plazo y la ratificación de la calificación F2 a la deuda de corto plazo por la calificadora de riesgo Fitch Ratings.

Dentro de las proyecciones para el año 2016 están la de seguir velando por la satisfacción de las necesidades de nuestros asociados y consolidarnos como la entidad líder del sector solidario en el municipio de Ocaña, la provincia y sur del Cesar.

**GERENTE GENERAL
EDUARDO CARREÑO BUENO**

NUESTRA ENTIDAD

CREDISERVIR es una persona jurídica de primer grado, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, con actividad especializada en ahorro y crédito, de responsabilidad Ltda., de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, sujeta a las leyes que rigen al Sector de la Economía Solidaria, la doctrina del Cooperativismo, los Estatutos y se denomina COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDISERVIR la cual podrá identificarse con la sigla "Crediservir".

El domicilio principal de CREDISERVIR es el municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, República de Colombia, su ámbito de operaciones comprende todo el territorio Nacional y podrá ejercer la actividad financiera estableciendo sucursales en cualquier parte del país.

Misión

Soluciones financieras para seguir creciendo con usted.

Visión

Crediservir modelo en soluciones financieras con responsabilidad social.





VALORES CORPORATIVOS

Confianza

Es la seguridad que proyecta la entidad y la convicción de que se actúa con ética, generando tranquilidad y satisfacción hacia los asociados y comunidad en general.

Protección del medio ambiente

Consiste en la adopción de una cultura que promueve el desarrollo de actividades para mantener o restaurar la calidad del hábitat natural, preservándolo del deterioro y la contaminación a través de campañas de prevención.

Honestidad

Es la manera en que la Cooperativa se expresa con sinceridad y coherencia, respetando los valores de justicia y verdad, permitiendo generar credibilidad en los asociados.



PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Crediservir desarrolla el objeto social de acuerdo con la naturaleza y los principios cooperativos; buscando satisfacer las necesidades de los asociados y de la comunidad en general.

La Cooperativa afirma su compromiso con el cumplimiento de estos principios como se indica a continuación:

Adhesión Abierta y Voluntaria: Vinculación y Retiro de Asociados

CREDISERVIR es una cooperativa abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Durante el año 2015 la base social creció 6.8% representada en 5.725 asociados, para un total de 88.977 asociados al finalizar el periodo.

El número de niños ahorradores creció 7.79% al pasar de 14.946 en 2014 a 16.111 en 2015. En este periodo se retiraron voluntariamente 2.179 asociados personas naturales y jurídicas. Por fallecimiento se cancelaron 270 cuentas y por resolución se excluyó a 365 asociados. El retiro de asociados conllevó a devolver aportes sociales por un valor total de \$590,9 millones.





Control Democrático de los Asociados

En Crediservir se aplica este principio mediante la participación de los asociados en la Asamblea General de Delegados y de los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités.

A continuación se indica el detalle de reuniones por estamento:

ESTAMENTO	Nº DE REUNIONES 2015
Asamblea General de Delegados	1
Consejo de Administración	28
Junta de Vigilancia	12
Comité de Educación y Solidaridad	12
Comité de Riesgos	12
Comité de Compras	2
Comité de NIIFS	6
Comité de Evaluación de Cartera	1
Comité de Auditoría	12

Participación Económica de los Asociados

Fondo de Solidaridad

En el periodo que estamos informando 3.899 asociados fueron beneficiados de estos programas, con una inversión de \$118,4 millones a través de consultas subsidiadas, consultas en medicina general, ayudas por calamidad doméstica y brigadas de salud.

Convenios y Alianzas Estratégicas de Fortalecimiento Social

Continuamos con las alianzas estratégicas de fortalecimiento social con la Equidad Seguros, Serfunorte, posadas familiares en Bucaramanga y salud con la Clínica San Pablo, la Fundación Cardiovascular y la Fundación Siglo 21 del Centro Médico Carlos Ardila Lulle. Con fecha de corte 31 de diciembre de 2015 se encuentran carnetizadas 96.389 personas.

Con las órdenes de descuentos se beneficiaron 8.716 asociados y su núcleo familiar con un ahorro en el pago de las consultas del 20% equivalente a \$175 millones.

Autonomía e Independencia de la Cooperativa

Crediservir como entidad del sector cooperativo aplica el principio de organización autónoma de ayuda mutua, controlada por sus miembros para la prestación de servicios de calidad, cumpliendo de manera estricta las leyes que rigen el sector de la economía solidaria y la doctrina del cooperativismo. A nivel interno cuenta con lo normado en el Estatuto, los reglamentos, las políticas y procedimientos que son la base para el cumplimiento de su actividad.

Al establecer convenios para mejorar el portafolio de productos y servicios a los asociados se busca mantener la igualdad con las entidades con las que se firman los acuerdos e independencia de la cooperativa. Desde el punto de vista económico, Crediservir cuenta con una fortaleza patrimonial que permite soportar su estabilidad financiera. En la estructura del apalancamiento operacional, la principal fuente de fondeo son los depósitos por el desarrollo del objeto social, el segundo rubro corresponde a las obligaciones financieras.

Educación, Formación e Información

El principio de educación y capacitación se constituye como una guía práctica para promover los valores centrales de la cooperación, tendiente a garantizar el fortalecimiento del cooperativismo; la integración social, la educación, la formación y el desarrollo comunitario, han sido aspectos en los que la cooperativa ha contribuido al progreso social, el segundo pilar de la sostenibilidad humana.

Para los programas de capacitación y formación se invirtieron \$276,7 millones a continuación se presenta el detalle de los eventos ejecutados:

PROGRAMA	PARTICIPANTES	
Acciones de fortalecimiento cooperativo	5.086 personas	<p><i>Se desarrollaron 160 eventos, abordando temas relacionados con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Formación y Capacitación en cooperativismo</i> <i>Actualización legal y educación financiera</i> <i>Pasantías de medio ambiente</i> <i>Charlas de promoción en la cultura del ahorro y principios cooperativos</i> <i>Sensibilización solidaria y la</i> <i>Participación en eventos para directivos y empleados.</i>
<i>Generando Cultura Cooperativa y Valores Solidarios en Niños y Jóvenes</i>		





PROGRAMA	PARTICIPANTES	DETALLE
Concurso Regional de Oratoria	52 jóvenes	Organizado por la Institución Educativa Colegio Guillermo León Valencia de Aguachica, con participantes de 16 instituciones educativas y la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en las categorías básica, intermedia, superior y universitaria.
Talento Musical	40 niños y jóvenes	Organizado por la Institución Educativa Normal Superior de Ocaña, con participantes de 19 Instituciones Educativas de 6 municipios en las categorías básica, intermedia y superior.
Semana Cooperativa	600 alumnos del grado 9°. 10°. y 11°	Se desarrolló en el municipio de Convención, con las Instituciones Educativas Normal Superior, Instituto Agrícola y Guillermo Quintero Calderón, en total fueron 18 capacitaciones en temas como: El ahorro la mejor forma de alcanzar tus sueños, sensibilización ambiental y nutrición come sano vive sano.

Educación Formal

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 863 de 2003 y el decreto 2880 de 2004, CREDISERVIR invirtió el 20% de sus excedentes del ejercicio 2014 equivalente a \$922,5 millones, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional articulados con los planes de desarrollo departamentales encaminados a facilitar el acceso y permanencia escolar de poblaciones vulnerables, en dos estrategias de inversión para las instituciones educativas, con 7.073 materiales de mobiliario y elementos esenciales en especie y 17 Construcciones de Aulas y Baterías Sanitarias, distribuidos en 112 instituciones educativas y centros educativos rurales de los municipios de: Ocaña, La Playa, Convención, Abrego, El Carmen, San Calixto, Teorama, Hacarí, La Esperanza, Rio de Oro, González, Aguachica, Gamarra, Pailitas, San Martin, San Alberto, Pelaya y La Gloria.

La inversión de CREDISERVIR en estos 12 años suma \$6.365 millones, beneficiando a 86.866 niños y niñas de estratos 1 del Sisben de 931 Sedes.



Cooperación entre Cooperativas

“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales”.

Durante el año 2015 Crediservir formalizó el proyecto DGRV-VISIONAMOS con el objetivo de facilitar la implementación de metodologías y herramientas para nuestro fortalecimiento institucional. Junto con la Fundación Crediservir lideran el programa en los departamentos Norte de Santander y sur del Cesar para las cooperativas con actividad financiera.

Así mismo, Crediservir estuvo a disposición de otras entidades como Utrahuilca, Coobethel y Asociación Mutual Corfeinco para realizar pasantías en la cooperativa.

De otra parte se finiquitó el convenio para conceder en calidad de arrendamiento el Software CrediSIF a las cooperativas Coinprogua del municipio de Guamalito, Coopintegrate de Teorama y Coopigón de González.

Por último, se continúa con la participación en la Red Coopcentral con el propósito de afianzar el producto de tarjeta débito, también se apoya al sector a través de la participación en los órganos de administración y/o control de Visionamos, Seguros la Equidad y Confecoop Oriente.

Compromiso con la Comunidad

El trabajo con las comunidades estuvo lleno de retos que dejaron grandes satisfacciones. Durante el año 2015 Crediservir realizó las siguientes vinculaciones a la comunidad:

Municipio	Beneficiarios	Donación / Vinculación
Ocaña	Niños participantes del campeonato de fútbol de las categorías menores.	80 balones de fútbol y 640 pecheros.
Ocaña	Cruz Roja Colombiana	8 Bicicletas todo terreno, 4 botiquines dotados y 7 uniformes.
Ocaña	Campesinos del sector rural de la provincia de Ocaña.	160 uniformes de competencia.
Ocaña	Asociación de Lustrabotas de Ocaña.	17 sillas totalmente remodeladas.
Ocaña	Niños de la Fundación Opción Vida.	15 Uniformes de competencia para las XXI Olimpiadas Fides Fedes Compensar.
Ocaña	Discapacitados visuales.	75 elementos Tifológicos para 25 personas.
Ocaña	Niños participantes en la travesía atlética al Santuario Agua de la Virgen.	100 medallas, 40 uniformes, 45 cachuchas y 500 números.





Municipio	Beneficiarios	Donación / Vinculación
Ocaña	Desplazados de la frontera Cúcuta.	336 toallas
Ocaña	Desfile de los Genitores.	Vestuario comparsa damas y caballeros de la colonia
Ocaña	Institución Educativa Alfonso López.	Remodelación de 1 kiosco
Rio de Oro	Celebración día del Campesino.	Herramientas para el campo
Ábrego	Comunidad deportiva del Municipio.	2 tableros acrílicos en la cancha de básquet del parque infantil Simón Bolívar.
Ábrego	Categorías menores de Fútbol	40 termos de hidratación.
Ábrego	Celebración día del Campesino.	Herramientas para el campo.
Ábrego	Equipos de baloncesto.	40 termos de hidratación.
San Alberto	Participantes Campeonatos de inter empresas y categorías menores de fútbol de la sede de Sintraproaceites.	1 Carpa 4 X4.

Municipio	Beneficiarios	Donación / Vinculación
San Alberto	Ancianato San Francisco de Asís	1 estufa industrial 5 colchonetas anti escara 5 ventiladores de techo.
Aguachica	Niños participantes del campeonato de fútbol de las categorías menores.	25 termos de hidratación.
Aguachica	SENA Olimpiadas.	46 medallas.
Convención	Niños que participan en las Olimpiadas de atletismo	55 termos de hidratación.
Convención	Celebración día del Campesino.	Herramientas para el campo.
General	Comunidad de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar con la campaña "Crediservir limpia tu ciudad"	75 elementos Tiflológicos para 25 personas.
General	Entidades de beneficencia: Hogares de abuelos y hogares de niños	300 canecas de aseo



10 PRINCIPIOS

INICIATIVAS QUE APORTAN A LOS 10 PRINCIPIOS

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Las personas que habitan en nuestra zona de influencia se ven beneficiadas por los diferentes programas sociales, los cuales se desarrollan con la aplicación de los excedentes anuales en los fondos de solidaridad y educación, brindando apoyo a la garantía del derecho a la salud mediante el otorgamiento de consultas subsidiadas, descuentos en atención médica y convenios con prestadores de servicios de salud, también nos encontramos comprometidos con fortalecer la garantía del derecho a la educación mediante el apoyo brindado a instituciones de educación formal de la región, comprometidos con donaciones de mobiliarios y adecuación de infraestructura, entre otras.

La responsabilidad social empresarial respecto al medio ambiente dentro de nuestra zona de influencia, se ve materializada mediante la adquisición de Áreas de Conservación Ambiental, las cuales se encuentran en zonas estratégicas para la protección de la fauna y flora propias de la región, y la protección de las cuencas hídricas que abastecen a las poblaciones donde hace presencia nuestra entidad. .





Crediservir se esfuerza diariamente por ofrecer un entorno protector de la dignidad humana a sus trabajadores, comunidad en general y al medio ambiente, es así como en cada una de sus relaciones se evidencia un respeto por la vida como derecho y valor fundante de la sociedad, realizando sus actividades propendiendo siempre porque no se generen tratos crueles, inhumanos o discriminatorios, ejerciendo nuestros derechos como empresa, pero velando por el respeto de la dignidad y los derechos de cada individuo de la raza humana.

Nuestros trabajadores ejercen de manera efectiva su libertad de pensamiento y expresión, en caso de ser sujetos de un proceso disciplinario se les ofrecen todas las garantías como son el principio de legalidad, la doble instancia, el non bis in ídem y el in dubio pro operario, entre otros. La intimidación de nuestros trabajadores es respetada en todos sus entornos.

Las instalaciones de nuestros centros de trabajo siempre se encuentran limpias, seguras y adecuadas, para el desarrollo del trabajo en condiciones dignas, nuestros trabajadores son remunerados respetando siempre el principio universal del derecho del trabajo reconocido a través de tratados internacionales que dice que “a trabajo igual, salario igual”, se garantiza el pago de la seguridad social de todos nuestros trabajadores, así como el disfrute de vacaciones anuales pagadas. Se garantiza el reconocimiento de los derechos morales de autor a las creaciones literarias, artísticas y tecnológicas, de los trabajadores que las desarrollen para Crediservir por causa o con ocasión de su trabajo.

Como valor agregado, los trabajadores pueden hacer uso de los patrocinios y

auxilios educativos que ofrece la entidad para acceder a planes de formación académica como seminarios, diplomados, pregrado y posgrado.

Debemos indicar que si bien es cierto, que actualmente no existe sindicato en nuestra entidad, en caso de surgir, le serán respetadas todas las garantías legales para el desarrollo de la libertad de asociación de nuestros trabajadores.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

La Dirección General de nuestra entidad está siempre ejerciendo controles periódicos sobre cada una de nuestras sucursales mediante la rendición de informes mensuales por parte de cada uno de los directores de sucursal, para de esta manera conocer de forma pormenorizada cualquier afectación que se pueda generar sobre los derechos humanos de nuestros trabajadores, los cuales además, cuentan con diversos y efectivos canales de comunicación, para ponerse en contacto con el Área de Talento Humano de la organización y con el Comité de Convivencia Laboral como garante de los derechos y libertades de los trabajadores. El Comité de Convivencia Laboral realiza charlas periódicas en cada una de las sucursales para lograr un empoderamiento del tema en cada trabajador.

Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

A lo largo de los 32 años de vida jurídica de Crediservir no se han creado asociaciones internas por parte del grupo de empleados, sin embargo, para la Cooperativa es de vital importancia fomentar espacios donde la libertad para actuar y expresarse predominen.

Así mismo, el estilo de administración a nivel de Gerencia y Subgerencias es de puertas abiertas, procurando mantener una constante comunicación con los subalternos y de esta forma facilitar la resolución de conflictos.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Crediservir contempló como uno de los objetivos de la planeación estratégica para el periodo 2015-2019 desarrollar del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el cual representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral de la Cooperativa y con ella su competitividad. Esto es posible siempre y cuando la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de una cultura de seguridad y salud, que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del recurso humano y la reducción de los costos operacionales.

El SG-SST es una herramienta la cual tiene como propósito el trabajo en conjunto de la Gerencia y los trabajadores. Partiendo de lo anterior, Crediservir consciente de su responsabilidad legal y moral sobre las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores implementa el SG-SST, con la seguridad de que su aplicación le permitirá disponer de una herramienta de trabajo ágil, que garantice un ambiente laboral con factores de riesgo controlados, lo que trae consigo la disminución en las pérdidas sociales, materiales y económicas generadas por los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; incrementando además la productividad y posicionamiento de la empresa.

Es el interés de Crediservir, suministrar los recursos necesarios para responder a las demandas de la población trabajadora respecto a su salud y el medio ambiente laboral, así como para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Crediservir es reconocida en su ámbito de operaciones, Ocaña, Abrego y Convención en Norte de Santander, Aguachica y San Alberto en el Cesar; como una de las entidades que aportan al crecimiento de la región a través de la generación de empleo por medio de contrataciones directas e indirectas. Durante el año 2015 el personal ascendió a 197 trabajadores, 10 aprendices SENA y 16 empleados de la Fundación Crediservir. Del total de trabajadores con los que se cerró el año, 14 cargos fueron creados durante esta vigencia.

Actualmente la planta de personal de la Cooperativa cuenta en su totalidad con





la mayoría de edad, no obstante, en el Reglamento Interno de Trabajo de la entidad se establece en el capítulo IV, Condiciones de Admisión, numeral H, “autorización escrita del inspector de trabajo o, en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años” y en el numeral J, “queda prohibido emplear personas menores de quince (15) años de edad, salvo en lo relacionado con los contratos de aprendizaje en concordancia con lo establecido en el artículo 3 del decreto 933 de 2003, el cual autoriza a los mayores de catorce años para celebrar este contrato especial. Excepcionalmente y en atención a circunstancias especiales calificadas por el Defensor de Familia, los menores de quince (15) años podrán ser autorizados para trabajar por las autoridades aquí señaladas con las limitaciones relativas a la jornada máxima y las previstas en el Código de Infancia y de la Adolescencia (Art. 151 C.S.T. subrogado Ley 50/90, ley 1098 de 2006)”. De acuerdo a lo anterior, Crediservir acepta la vinculación de empleados menores de edad en las condiciones mencionadas.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Con el objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona legalmente reconocidos, Crediservir en compromiso con la normativa nacional e internacional, al efecto, reconoce la necesidad de promover la convivencia laboral, previniendo la aparición de conductas de acoso laboral y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercuten tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que trascienden igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la Organización.

La conformación del Comité de Convivencia Laboral es una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

Crediservir, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las quejas que puedan producirse.

La Entidad considera que el acoso es una forma de conducta errónea que socaba la integridad de la relación laboral. Todos los trabajadores tienen derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que puedan considerarse persecución, coerción o alteración. Cualquier persona que muestre un comportamiento de hostigamiento será sujeta a las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo, que van desde una advertencia hasta el despido.



Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

La responsabilidad social empresarial de Crediservir considera la gestión ambiental como un pilar organizacional al contemplarlo como un valor corporativo, plasmado con la implementación de procedimientos y acciones de prevención, corrección y compensación (adaptación y mitigación frente al cambio climático) de los impactos ambientales generados por la cooperativa a nivel interno y externo.

El objetivo de la implementación de prácticas de preservación y conservación del medio ambiente es reducir el impacto negativo causado por los recursos de las operaciones cotidianas de la Cooperativa.

A continuación se describen algunas de las medidas establecidas:

Ahorro de Energía

Crediservir ha creado una serie de guías que buscan proporcionar a los empleados lineamientos para el uso racional de energía, equipos de aire acondicionado y otros aparatos electrónicos de uso diario en la Entidad.

En la implementación de estas guías se han realizado actividades de capacitación y concientización al personal y seguimiento al cumplimiento de las mismas. Al realizar el seguimiento del consumo de energía eléctrica en todas

las sucursales de la Cooperativa se evidencia una significativa reducción del consumo energético per-cápita de 251.07 Kw/h, que corresponde al 14.3%, desde el inicio de la evaluación en el año 2013 hasta el 31 de diciembre de 2015. En cuanto al uso de los equipos de aire acondicionado se ha logrado una reducción de 33.3% de su uso diario.

Ahorro de Agua

Así mismo, se encuentra documentada la Guía de Ahorro de Agua que contempla las directrices que le apuntan al cuidado y ahorro en el consumo. Con la puesta en práctica de esta guía se ha logrado reducir en 14.93% el promedio del consumo per-cápita de la cooperativa, tal como se evidencia en el histórico del periodo 2015 considerándose en un beneficio ambiental innegable, gracias a las acciones de sensibilización y optimización del consumo.

Gestión Residuos Sólidos

La gestión integral de residuos sólidos para Crediservir, constituye uno de los principales retos frente al crecimiento económico y mejoramiento de la calidad de los servicios en pro del medio ambiente y el cumplimiento de los valores.

Es evidente que los residuos sólidos generados por Crediservir, para poder ser entregados a las empresas especializadas con el fin de que se le dé una debida disposición final, deben cumplir unos parámetros de segregación que ellos establecen; por esta razón se crea la guía, en la cual se plantean las medidas internas respecto a los procesos de la gestión integral de residuos sólidos.





Esta guía contiene las directrices para el almacenamiento de los residuos sólidos y químicos, así mismo brinda seguridad en los procesos diarios de todos los trabajadores y contribuirá a disminuir posibles accidentes de trabajo, enfermedades laborales, riesgos de derrames y ayuda a mitigar los riesgos medio ambientales que son ejercidos por la Cooperativa.

Los resultados obtenidos por la aplicación de las directrices establecidas han sido favorables, durante el año 2015 se recicló 2.9 toneladas de residuos, que no fueron a los rellenos sanitarios de los municipios donde están ubicadas las oficinas, material éste que fue transformado o reutilizado.

De igual forma CREDISERVIR, adoptó la política de disponer en forma adecuada sus residuos peligrosos a través de convenios con empresas especializadas a partir del mes de mayo de 2015.

Ahorro de Papel

Las campañas de tipo cultural para la reducción del consumo de papel, ofrecen importantes oportunidades en la generación de buenos hábitos en el uso del papel, promoviendo la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento.

La formación de una cultura que usa racionalmente los recursos se verá reflejada en una mejor y más fácil adaptación a los cambios relacionados con la gestión documental y por tanto, a la utilización de archivos en formatos electrónicos.

Esta guía pretende generar cultura en el consumo de papel al fomentar buenas prácticas en las diferentes áreas de la entidad, eliminar la duplicidad de los documentos, liberar áreas de almacenamientos de archivos y reducir los productos utilizados por los equipos de impresión (tóner, cartuchos, cinta de impresión, etc), favoreciendo el medio ambiente con la formación de actores responsables en el consumo de recursos naturales. Lo más importante es que reduzcamos el consumo de papel antes de tenerlo que reciclar.

Campañas Internas

Internamente se implementan medidas con las que se busca promover el cuidado y preservación del medio ambiente.

Elaboración de Eco ladrillos: esta campaña es promovida igualmente de forma externa en el Proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente, que consiste en introducir todos los residuos no biodegradables en envases plásticos los cuales son compactados para lograr reducir el espacio y dar mayor consistencia a los envases. Cuando esta actividad es finalizada son utilizados para hacer encerramiento de árboles.

Campaña Pilas con el Planeta: Busca enseñar a clasificar residuos según la necesidad de la oficina.

Se fijó en cada sucursal un espacio para mantener recipientes en los cuales se deposita diferentes elementos que son desechados:

Minas de lapiceros, Medicamentos vencidos, Pilas (baterías) usadas, Cargadores de aparatos electrónicos dañados, Grapas usadas, Tapas para sanar.

Redes Sociales

Aprovechando la aceptación de las redes sociales, se han difundido mensajes haciendo un llamado a la comunidad al cuidado del medio ambiente tales como:

- *Sensibilización ambiental “No Malgaste el Agua”.*
- *Día de la tierra, el cuidado del planeta ¡Es compromiso de todos!*
- *Día del reciclaje ¡Salvemos el planeta! Juntos podemos lograrlo*
- *Hora planeta, para el ahorro de energía.*

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Programa Volviendo al Campo

El Programa Volviendo al Campo es ejecutado en forma ininterrumpida desde el año 2004 y nace con la intención de ofrecer alternativas viables, ecológicas y sostenibles a las comunidades rurales para contrarrestar las actividades dañinas al medio ambiente, relacionadas con la tala de árboles, contaminación ambiental con residuos no biodegradables, potabilización del agua de una manera que no conlleve a la utilización de energía o químicos, y disposición final de las excretas entre otras.

El programa se ha desarrollado en 208 veredas de 10 municipios y 2 departamentos así: En Norte de Santander los municipios de Ocaña, Ábrego,

Convención, La Playa de Belén, Teorama y el Carmen (pertenecientes a la región del Catatumbo) y en el Cesar los municipios de Río de Oro, González, Aguachica y San Alberto; y ha beneficiado directamente a un total de 20.225 personas representadas en 4.145 familias, resaltando el beneficio ambiental para todos.

Las actividades desarrolladas se enmarcan en 5 ejes temáticos:

- Áreas estratégicas de producción hídrica.
- Saneamiento básico y agua potable.
- Tecnologías apropiadas.
- Seguridad alimentaria y producción agropecuaria sostenible.
- Apoyo o gestión de organizaciones amigas del medio ambiente.

Durante 12 años de ejecución del Programa Volviendo al Campo se ha realizado entrega de los siguientes auxilios:

CANTIDAD	AUXILIOS
9.383	Auxilios (283 familias en procesos de reforestación)
79.8	Hectáreas destinadas para conservación ambiental absoluta
1.585	Familias con filtros para la potabilización del agua
476	Baterías sanitarias con su respectivo pozo séptico
125	Familias con frutales de cítricos injertados
167	Familias con biodigestores
413	Familias con estanques
592	Familias con mangueras





CANTIDAD	AUXILIOS
259	<i>Pasantías ambientales</i>
355	<i>Eventos de capacitación veredal</i>
434	<i>Mejoramientos de vivienda</i>
108	<i>Familias en producción apícola</i>
4986	TOTAL CONTRIBUCIONES

Proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente

El proyecto fue creado en el año 2011 con el objetivo de formar niños y niñas del sector rural de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar comprometido con el cuidado ambiental, basados en valores principios solidarios, promotores de conductas que contribuyen a mejorar el medio ambiente.

Las actividades desarrolladas en el proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente se enmarca en el desarrollo de las siguientes acciones:

- 1. Sensibilización: realización de talleres con ayudas audiovisuales en cada una de las escuelas veredales beneficiarias del proyecto.*
- 2. Clasificación de Residuos Sólidos CRS: los niños aprenden a clasificar los residuos de forma práctica y entretenida realizando actividades complementarias como:*

- *Fabricación de eco ladrillo, como alternativa para reutilizar los desechos que se producen en el salón de clases.*

- *Disposición de otros desechos que no pueden ser utilizados para los eco ladrillos, son dirigidos a un vertedero de residuos sólidos no biodegradables los cuales focalizan la contaminación en un punto determinado para tal fin; cuando está lleno es sellado y se siembran plantas que no son utilizadas para el consumo.*

- *Con los residuos orgánicos, se procede al desarrollo de aboneras composteras, en las cuales todos los residuos orgánicos, son depositados en ellas y actuando los microorganismos sobre éstos para convertirlos en un abono de excelente calidad, mejorador de las condiciones químicas del suelo, por lo tanto optimizarán la absorción de los nutrientes por las plantas, conllevando a cultivos más sanos y resistentes al ataque de plagas y enfermedades, generando una disminución en la utilización de agrotóxicos en los cultivos y los niños pueden evidenciar como naturalmente se puede aprovechar lo que la naturaleza nos ofrece.*

3. Reforestación: teniendo en cuenta las propiedades de los terrenos del Norte de Santander se han entregado en las escuelas de las diferentes veredas árboles de cítricos injertados, principalmente limón Tahití y naranja Valencia (algunos de ellos sembrados en las escuelas y otros en las casas de los niños que más se destacan en las actividades). Cumpliendo así con la función ambiental y además enseña que un árbol puede ser visto como un medio de sustento.

4. Valores y principios: los niños reciben conocimientos por medio de charlas y talleres a cerca de filosofía cooperativa.



A corte 31 de diciembre de 2015 se ha trabajado con 690 estudiantes pertenecientes a 34 sedes rurales de los municipios de Ocaña, Ábrego, Convención, Aguachica y San Alberto logrando un cambio en su estructura pensante, pasando de ser actores contaminantes a ser multiplicadores de buenas prácticas ambientales.

Acompañamiento Proyecto de la Asociación Regional de Apicultores

Encadenando las actividades de años anteriores se acompañó la elaboración y ejecución de un proyecto de la Asociación Regional de Apicultores de la Provincia de Ocaña y Sur del Cesar "ASOCOLMENAS" con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural "MADR", el cual tenía como objetivo mejorar y aumentar las producciones de la Asociación integrando la apicultura con la siembra de cítricos y aguacate, generando procesos integrales y alternativas productivas económica y ambientalmente sostenibles.

Igualmente se realizó un proceso de tecnificación de abejas Meliponas (sin aguijón) con el fin de identificar y preservar las especies endémicas (nativas) de la región, las cuales cobran vital importancia ecosistémica para la polinización especializada de las flores que la abeja común no logra polinizar; por otra parte para contribuir con este fin se graban 2 programas de "Amigos del Campo" con TV San Jorge.

En total fueron 108 familias beneficiadas directamente con colmenas tipo Langstroth, láminas de cera estampada, chaquetas caretas, núcleos apícolas, capacitaciones, asesoría y acompañamiento.

Adquisición de Áreas Estratégicas de Conservación Ambiental

Con el fin de preservar el recurso hídrico de la “Quebrada Brava”, ubicada sobre el corregimiento de Venadillo, zona rural del municipio de Ocaña, Crediservir durante el 2º semestre del año 2015, a través de la Fundación Crediservir adquirió tres (3) predios contiguos a la reserva de ADAMIUAIN ubicados en la Vereda Carrizal, que tendrá la connotación de “Área de Reserva Carrizal-Crediservir” de gran importancia para la conservación del medio ambiente y la producción del preciado líquido, beneficiando en forma directa a más de cinco mil habitantes del sector urbano y rural al norte de la ciudad. El objetivo es que estas 65 hectáreas de reserva que se suman a otras 15 hectáreas adquiridas con anterioridad en la misma zona, protejan las fuentes hídricas, la flora, fauna, suelo y aire; promoviendo un ambiente saludable para todos los habitantes de la provincia de Ocaña y Sur del Cesar.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Cambios de Tecnología

Crediservir ha revolucionado en nuevos conceptos arquitectónicos al diseñar sistemas de recolección de agua lluvias y adoptar filtros para suministros de agua para las sucursales ubicadas en los municipios de Aguachica, San Alberto en el Cesar y Abrego en Norte de Santander, con fines de enfrentar escasez de agua potable de cada una de las sedes ya mencionadas.





Una de las más grandes innovaciones tecnológicas en la cooperativa es la aplicación de energías alternativas, instalando paneles solares en el Edificio Crediservir de la Sucursal Centro del municipio de Ocaña.

- *Crediservir adquiere electrodomésticos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente y a su vez implementa el cambio paulatino de las luces fluorescentes por led.*
- *Utilización de sistemas ahorradores de agua en los sanitarios de las sucursales de la Cooperativa.*

Apoya a la Investigación

Crediservir permitió realizar en las instalaciones de la Sucursal Santa Clara, las mediciones para monitorear la calidad del aire en Ocaña, por parte de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y Corponor.

Anticorrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Crediservir tiene implementado un Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SIPLAFT) cuyo objetivo principal es prevenir que la Cooperativa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

El SIPLAFT busca el mejoramiento continuo de los mecanismos de control, enfocados en la normatividad nacional basada en los estándares de los organismos internacionales que luchan contra este fenómeno.

Los delitos fuente del lavado de activos y su impacto negativo para el País constituyen el principal factor de lucha en el SIPLAFT, para lo cual se cuenta con herramientas tecnológicas que permiten identificar aquellas operaciones que se salen de los parámetros normales, establecidos por la entidad, considerando inusuales aquellos que no se ajustan al perfil transaccional, por lo tanto se hace un seguimiento, con el fin de identificar el origen de los recursos. Así mismo se concientiza a los Directivos y Empleados para que informen cualquier situación atípica que pueda afectar la imagen de Crediservir.

Conscientes de los efectos negativos que el LA/FT causan en nuestra sociedad, Crediservir aúna sus esfuerzos en todos los niveles para contribuir en la reducción de los mismos, a través del cumplimiento normativo y adopción de buenas prácticas. Las políticas, procedimientos y controles establecidos en el Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SIPLAFT) han sido definidos y concertados por la Gerencia General, el Oficial de Cumplimiento y aprobados por el Consejo de Administración y son junto con el Código de Ética, que lo complementa, de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados de Crediservir. De igual manera es aplicable a todos los usuarios y terceros relacionados con los negocios y actividades de Crediservir.

Código de Ética y Conducta Empresarial

Crediservir cuenta con un Código de Ética y Conducta Empresarial, en el cual se fijan las pautas de comportamiento que la Cooperativa espera de cada uno de sus miembros frente a los diferentes grupos de interés.

Así mismo se comunican las situaciones que podrían generar conflictos de interés, estableciendo los lineamientos a seguir, anteponiendo la transparencia, la equidad y la buena fe en el giro normal del negocio.

De igual forma se establece las prohibiciones, para que en el desarrollo del negocio prime la transparencia y comunica las sanciones que puede imponer el Estado o la Cooperativa misma, ante cualquier evento no ético desarrollado en la entidad.

Los lineamientos que establece Crediservir y que procuran el acatamiento de conductas éticas y el establecimiento de políticas, procedimientos y mecanismos de control son comunicadas y socializadas a las partes interesadas por medio de capacitaciones, con el fin de sensibilizar a las personas, buscando el correcto proceder en cada una de las actuaciones que se realicen dentro de la cooperativa.

Código de Buen Gobierno Corporativo

El objetivo del código de buen gobierno corporativo es estructurar e implementar en un documento los principios, reglas, normas y políticas generales de buen gobierno en Crediservir, con el fin de asegurar en la administración de sus asuntos la equidad, la responsabilidad, el respeto a los

asociados quienes inviertan en la entidad; y los mecanismos de divulgación de información y promoción de la Cooperativa.

Así mismo, busca fijar sistemas y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de todos los entes vinculados a la cooperativa y todos sus asociados.

Política para la Prevención del Fraude y la Corrupción

En el marco de responsabilidad cooperativa, el reglamento interno de trabajo y el código de ética y conducta empresarial, se establece la política para la prevención del fraude y la corrupción en Crediservir, a través de la cual se establecen elementos estructurales, operativos o ejecutantes y de mantenimiento para prevenir, detectar, investigar, monitorear, corregir y controlar eventos de fraude o corrupción.

La política pretende impulsar el desarrollo de acciones coordinadas contra el fraude y la corrupción, promover la transparencia en cada uno de los directivos y empleados, disuadir las conductas indebidas e incentivar el sentido de pertenencia y compromiso para con Crediservir.

A esta política se suman los demás manuales y reglamentos que integran la parte normativa de la Cooperativa, los cuales buscan orientar y dar las pautas necesarias para un normal y adecuado funcionamiento de las actividades desarrolladas en Crediservir.

Se crean canales de denuncias que pueden ser utilizados por los empleados y asociados:





- *Personalmente informando a la Gerencia, Subgerencia Administrativa, Financiera, Comercial y de Tecnología y a través del área de control interno.*
- *De forma anónima.*
- *A través de los diferentes buzones existentes en la cooperativa, (buzón de sugerencias y buzón de convivencia laboral).*
- *A través del sistema de PQRS y redes sociales.*
- *Por el canal de comunicación más directo como es el correo denuncias@crediservir.com.*

Esta política fue socializada a todos los empleados de la entidad de manera presencial con el objetivo de promover su aplicación. Así mismo, se han realizado capacitaciones a los empleados con personal externo en temas relacionados.

Este informe es publicado en la página web de la Cooperativa www.crediservir.coop.