

***PACTO GLOBAL DE LAS
NACIONES UNIDAS
COMUNICADO DE PROGRESO 2016***





EDUARDO CARREÑO BUENO

GERENTE GENERAL

Para Crediservir es de gran importancia presentar el segundo comunicado de progreso que consolida la información de la gestión realizada durante el año 2016 y con el cual ratificamos el compromiso de la Entidad por la implementación de iniciativas que apoyan los diez principios enmarcados en las cuatro áreas temáticas derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, que están correlacionados con los objetivos de desarrollo sostenible – ODS propuestos por Pacto Global de las Naciones Unidas.

Durante este año la prestación de servicios financieros se desarrolló bajo un enfoque social, en pro de la satisfacción de las necesidades para mejorar la calidad de vida del asociado y su grupo familiar de manera integral.

NUESTRA HISTORIA

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito “CREDISERVIR”, nació como Cooperativa Integral de Servicios Campesinos Limitada “COOPSERVIR”, por idea del entonces obispo de la Diócesis de Ocaña, Monseñor Ignacio Gómez Aristizabal, para organizar una central de servicios campesinos que solucionara las necesidades de mercadeo, ahorro, crédito y consumo del sector rural de la región.

Después de cuatro años de capacitaciones y sensibilización de los campesinos, COOPSERVIR fue constituida el 29 de abril de 1.984 con 45 asociados campesinos, un capital de \$79.010 y dos empleados (Gerente y Secretaria). Recibió la personería jurídica el 19 de julio del mismo año, por parte del Dancoop (Departamento Nacional de Cooperativas) hoy Superintendencia de la Economía Solidaria.

Durante el período 1984-1988 Coopservir fue de vínculo cerrado para agricultores, comercializando productos agrícolas que los asociados cultivaban en sus fincas y luego eran recibidos en el lugar de acopio para vender y llevar a los mercados móviles, adicionalmente ofrecía los servicios de ahorro y crédito.

En cuanto a instalaciones físicas, inició labores en un rincón de la oficina de

Pastoral Social de la Diócesis de Ocaña, con muebles y equipos de trabajo prestados por ésta. Al comenzar la obra de la construcción del edificio Almacentro, la oficina de la cooperativa fue trasladada a un salón del Colegio Diocesano Monseñor Pacheco y de allí pasó a la casa en donde hoy funciona la sede de San Vicente de Paúl. Al terminar la construcción del Edificio Almacentro, se trasladó la oficina al sótano de este edificio, donde permaneció por más de cinco años.

En 1988 la administración replanteó el objeto social de la cooperativa, desmontando la actividad de comercialización de productos agrícolas por las altas pérdidas que ésta generó, fortaleciendo la prestación de los servicios de ahorro y crédito.

A partir de la expedición del decreto 1134 de 1989, la administración enfocó su trabajo para convertir a los terceros ahorradores en asociados, con la finalidad de cumplir con el capital mínimo requerido para el ejercicio de la actividad financiera, de igual forma fue necesario abrir el vínculo de asociados que era únicamente campesinos, situación que se materializó con la reforma del estatuto del 23 de junio de 1990, en la cual, por decisión de la Asamblea General se permitió el acceso como asociados al público en general.

En 1992 por la excelente acogida en la comunidad de Ocaña, de los servicios de ahorro y crédito, fue necesario trasladar la oficina del sótano del edificio Almacentro, a un lugar más visible en la misma edificación, ubicando la oficina en el local de la esquina de la Cra 13 con Calle 9.

En 1994 surge la necesidad de ampliar las instalaciones, situación que hizo trasladar la oficina al local de la cra. 13 No 9 – 67, ésta solución fue de muy corto plazo y en 1995 se inició la negociación para comprar la casona donde se construyó el Edificio Coopservir, hoy Edificio Crediservir, a donde se trasladó la oficina a partir de 1.997 y funcionan las sucursales Centro, Dirección General y la Fundación Crediservir.

En el año 1999, con la entrada en vigencia de la ley 454 de 1998, se reformó el estatuto para cambiar de nombre, ya que la cooperativa no ejercía la función de integral, pues se enfocó solo en los servicios de ahorro y crédito, por lo tanto, cambia la razón social a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

“COOPSERVIR LTDA”.

En el año 2004, cambia la sigla de COOPSERVIR por CREDISERVIR, debido a los inconvenientes de homonimia con la Cooperativa Multiactiva de Servicios Solidarios “Copservir” (propietaria de Drogas la Rebaja). En el año 2011, cambia la razón social a COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CREDISERVIR.

Gracias al apoyo de la comunidad de la provincia de Ocaña y sur del Cesar y la visión de la administración, a lo largo de 32 años de vida jurídica se realizó la apertura de sucursales en la región así:

Fundación Crediservir: 29 de noviembre de 1995

Sucursal Abrego: 01 de abril de 1996

Sucursal Convención: 20 de julio de 1996

Sucursal Aguachica: 28 de noviembre de 2006

Sucursal Santa Clara en Ocaña: 13 de noviembre de 2011

Instalaciones de la Dirección General: 21 de enero de 2012

Extensión de caja en Aguachica: 29 de octubre de 2013

Sucursal San Alberto: 11 de diciembre de 2013



Ocaña



Santa Clara



Ábrego



Aguachica



Extensión de Caja
Aguachica



Convención



San Alberto



Fundación
Crediservir

PERFIL DE LA ENTIDAD

Crediservir es una persona jurídica de primer grado, de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, con actividad especializada de 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".

MISIÓN

Soluciones financieras para seguir creciendo con usted.

VISIÓN

Crediservir modelo en soluciones financieras con responsabilidad social.

VALORES CORPORATIVOS



CONFIANZA

Confianza es la seguridad que proyecta la entidad y la convicción de que se actúa con ética, generando tranquilidad y la 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 prevención.



HONESTIDAD

La 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.



Asamblea General: Es el máximo órgano de administración de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las disposiciones legales vigentes, el estatuto y los reglamentos que para el efecto expida el Consejo de Administración.

Consejo de Administración: Es el órgano permanente de administración de Crediservir, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General.

Gerente General: La representación legal la ejerce el Gerente General, principal ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración y superior jerárquico de todos los trabajadores de Crediservir. Ejerce sus funciones bajo la inmediata dirección del Consejo de Administración, responderá ante éste y ante la Asamblea General por el buen funcionamiento de Crediservir.

Junta de Vigilancia: Es el organismo que tiene a su cargo el control social de Crediservir. Las funciones las desarrollan fundamentadas en criterios de investigación y valoración y sus observaciones o requerimientos serán debidamente documentados. Su alcance es el control social y no interferirán en materias de competencias de los órganos de administración.

Revisoría Fiscal: La fiscalización general de Crediservir, la revisión y vigilancia contable estará a cargo de un Revisor Fiscal con su respectivo suplente.

ZONA DE INFLUENCIA



Crediservir es una cooperativa que tiene como objeto social la actividad financiera con los asociados, su domicilio principal es el municipio de Ocaña, Departamento Norte de Santander, República de Colombia.

Hoy en día Crediservir hace presencia con seis sucursales ubicadas en los municipios de Ocaña, Abrego y Convención en el Norte de Santander, y Aguachica y San Alberto en el Cesar, en donde se brinda atención al asociado y se satisfacen las necesidades con productos y servicios a la medida, así mismo, aplicando uno de los principios cooperativos compromiso con la comunidad se realizan donaciones y vinculaciones que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de asociados y la comunidad en general.

Gracias a la aceptación que Crediservir ha tenido por más de tres décadas de vida jurídica en los municipios donde hace presencia, ha logrado posicionarse como una entidad líder del sector Cooperativo en su radio de acción.

PRINCIPALES CIFRAS

Durante el año 2016 Crediservir mantuvo un importante crecimiento en su balance social y resultados económicos, destacando el enfoque de mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y la comunidad de influencia.

PRINCIPALES CIFRAS (Millones de pesos)	
CONCEPTO	31 DE DIC 2016
Activos totales	\$418.275
Fondo de liquidez	\$23.214
Cartera de crédito asociados	\$375.709
Depósitos de asociados	\$218.895
Patrimonio	\$149.661
Aportes ordinarios	\$23.044
Excedentes	\$7.500
Valor créditos entregados	\$176.543
Número créditos entregados	15.497
Valor promedio créditos entregados	\$11
Número de asociados	93.539

ASPECTOS GENERALES

Crediservir ha obtenido en los últimos años importantes logros que contribuyen al desempeño empresarial de la cooperativa, gracias al apoyo de los asociados, los miembros de los cuerpos de administración, control y el empoderamiento de la planta de personal, resaltando:

La obtención de la certificación de ICONTEC en la norma ISO 9001:2008 al Sistema de Gestión de Calidad – SGC enmarcando así el compromiso por el mejoramiento continuo.



La calificadora de riesgo Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de corto y (F2) largo (A-) plazo, esta evaluación reafirma las excelentes condiciones económicas de la Cooperativa para cumplir con sus obligaciones contractuales y legales y la coloca a la altura de entidades financieras del orden nacional.

La certificación obtenida representa para Crediservir una opinión profesional, especializada e independiente acerca de la capacidad de pago de una empresa y de la estimación razonable sobre la probabilidad de que el calificado cumpla con sus obligaciones contractuales o legales, sobre el impacto de los riesgos que está asumiendo el calificado, o sobre la habilidad para administrar inversiones o portafolios de terceros, según sea el caso.



Fitch Ratings

Ratificación de la certificación Sello 100% Cooperativa por el cumplimiento de los estándares y condiciones del cooperativismo.

El Sello 100% Cooperativa es un distintivo con el que se busca diferenciar y distinguir aquellas organizaciones del sector que realizan sus actividades de acuerdo a la naturaleza y principios del cooperativismo, para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, reconociendo el carácter empresarial, por medio de la evaluación de cumplimiento de estándares sociales y financieros, incentivando al mismo tiempo la cultura y el mejoramiento continuo.



APORTE 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.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Como aporte de Crediservir al cumplimiento de los derechos humanos puede destacarse la aplicación de los principios cooperativos: Adhesión abierta y voluntaria, Participación Económica de sus Asociados, Control Democrático y Educación, Capacitación e Información.

La gestión del año 2016 muestra una evolución positiva de la Cooperativa, principalmente por el desarrollo de actividades bajo el principio de crecer con equilibrio y sostenibilidad financiera, contribuyendo de ésta manera a demostrar que el modelo cooperativo sigue realizando importantes aportes a la evolución socioeconómica de las comunidades atendidas.

La base social presentó un crecimiento de 4.562 asociados al pasar de 88.977 en diciembre de 2015 a 93.539 a diciembre de 2016.

Durante este período se retiraron en total 3.157 asociados, lo que implicó una devolución de aportes de \$606.5 millones, por los siguientes motivos:

Motivos de retiro



Es importante resaltar que en cumplimiento del principio "Control Democrático de los Asociados", se desarrolló el proceso de elección de delegados para el período 2017-2020 bajo el sistema de votación electrónica, con los siguientes resultados:

Control democrático



Desde la Participación Económica de sus Miembros, el Fondo de Solidaridad se ejecutó a través de consultas subsidiadas de medicina especializada, bonos de medicina general y ayudas por calamidad doméstica. La inversión ascendió a \$204,3 millones, beneficiando a 5.555 asociados. También se desarrollaron 2 brigadas de salud de ginecología oncológica, beneficiando a 100 asociadas en los municipios de Aguachica y San Alberto (Cesar).

De otra parte, se continúa con las alianzas estratégicas de fortalecimiento social como el Seguro Equivida de la Equidad Seguros, planes exequiales de Serfunorte, hospedajes con las posadas familiares en Bucaramanga, descuentos médicos con la Clínica San Pablo y la Fundación Siglo 21 del Centro Médico Carlos Ardila Lülle (a la fecha se encuentran 100.329 personas carnetizadas).

El programa de órdenes de descuento benefició a 8.082 asociados y su núcleo familiar con un ahorro en el pago de las consultas del 20% equivalente a \$148 millones.

Para Crediservir la educación, capacitación e información son una forma clave de promover los valores centrales de la cooperación y la integración social, en cumplimiento de ello durante el 2016 se trabajó en:

Educación, Capacitación e Información

CULTURA COOPERATIVA



Participantes

4.449 personas del sector urbano y rural

Inversión

\$309 millones

Eventos

145 programas en formación y capacitación

Temas

Cursos de cooperativismo, actualización legal, educación financiera, pasantías de medio ambiente, charlas de promoción en la cultura del ahorro, talleres de dinero y bienestar, principios cooperativos, sensibilización solidaria y nutrición.

Generando Cultura Cooperativa y Valores Solidarios en Niños y Jóvenes

Día del Granjerito:



Se desarrollaron tres actividades de sensibilización en temas ambientales y agropecuarios, a través de la interacción con el medio ambiente y los animales, en las que participaron 70 niños.

Capacitaciones en Redes Sociales:



Con la participación de 201 niños ahorradores se desarrollaron 5 charlas sobre redes sociales en las diferentes sucursales de Crediservir.

Capacitaciones y Vacaciones Recreativas:



Se desarrollaron cinco eventos con la participación de 326 niños ahorradores en las sucursales de Crediservir.

Concurso Regional de Oratoria:



En el Tercer Concurso Regional de Oratoria participaron 88 jóvenes de 31 instituciones educativas, organizados por el Colegio La Salle, premiando a 21 jóvenes con edades entre los 8 y 25 años, en las categorías básica, intermedia, superior y universitaria, con una inversión de \$4 millones.

Talento Musical:



Se patrocinó el Tercer Concurso de Talento Musical organizado por la Institución Educativa Normal Superior de Ocaña, en el que participaron 50 estudiantes entre los 8 y 18 años, de 16 instituciones educativas, premiando a 9 jóvenes en las categorías básica, intermedia y superior, con una inversión de \$2 millones.

Semana Cooperativa:



Este evento se desarrolló en la Institución Educativa Agustina Ferro de la ciudad de Ocaña, realizando 9 capacitaciones, con la participación de 235 alumnos de los grados 9º, 10º y 11º.

Educación Formal

En cumplimiento de la ley 863 de 2003 y el decreto 2880 de 2004, Crediservir invirtió \$884 millones, equivalente al 20% de sus excedentes del ejercicio 2015, en inversión para las instituciones educativas, así:

4.269
Unidades

Materiales de mobiliario y elementos esenciales en especie por \$500 millones.

4.036
Unidades

Uniformes de diario y educación física para el sector rural por \$182 millones.

12

Mejoramientos y construcción de infraestructura a instituciones educativas por \$212 millones.

Los anteriores, distribuidos en 117 instituciones educativas y centros educativos rurales de los municipios de la provincia de Ocaña y sur del César, beneficiando a 60.655 niños de estratos bajos del Sisben en 958 Sedes.

Durante estos 13 años la inversión suma \$7.250 millones por departamento así:



NORTE DE SANTANDER

EDUCACIÓN FORMAL ACUMULADA 2004 AL 2016
(Millones de Pesos)

MUNICIPIOS	AÑO 2016	TOTAL ACUMULADO	I.E./C.E.R.
Ocaña	\$183	\$2,031	15
La Playa	\$25	\$243	7
Convención	\$88	\$748	11
Ábrego	\$137	\$1,033	7
El Carmen	\$26	\$243	243
Hacarí	\$38	\$177	7
San Calixto	\$29	\$188	4
Teorama	\$19	\$197	7
La Esperanza	\$19	\$80	5
Secret. Dpto N.S.	-	\$76	-
TOTAL	\$565	\$5,018	76



CESAR

EDUCACIÓN FORMAL ACUMULADA 2004 AL 2016
(Millones de Pesos)

MUNICIPIOS	AÑO 2016	TOTAL ACUMULADO	I.E./C.E.R.
Río De Oro	\$63	\$447	8
Gonzales	\$22	\$207	5
Aguachica	\$83	\$835	16
Gamarra	\$21	\$137	4
Pailitas	\$12	\$118	4
San Martín	\$27	\$75	5
San Alberto	\$22	\$163	5
Pelaya	\$19	\$95	6
La Gloria	\$50	\$154	7
TOTAL	\$319	\$2,232	60

TOTAL NORTE DE SANTANDER Y CESAR

TOTAL ACUMULADO
\$7,250

I.E./C.E.R.
136

I.E./C.E.R. (Institución Educativa/Centro Educativo Rural)

ESTÁNDARES LABORALES

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

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

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

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

Crediservir no cuenta con asociaciones internas por parte de los empleados, no obstante la administración de la Cooperativa a nivel de Gerencia y Subgerencias se preocupa por brindar espacios para que los empleados expresen sus opiniones libremente. Es así como se planteó la estrategia "comunica tu idea" dentro del plan de acción resultante de la medición del clima laboral, la cual consiste en que cada empleado aporta una idea que pueda favorecer las relaciones interpersonales y la mejora de los procesos de la Cooperativa.

Al mismo tiempo, Crediservir desarrolla actividades que tienen como fin mejorar el nivel cultural y académico de su equipo de trabajo a través de programas de bienestar social orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado y mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.

Igualmente los empleados tienen participación activa en las reuniones del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo - COPASST cuyo objetivo es servir como organismo de coordinación entre empleados y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la seguridad y salud en el trabajo, mediante la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los diferentes lugares y ambientes de trabajo.

Crediservir actuando bajo el principio de apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción cuenta con áreas

especializadas dedicadas a velar por el cumplimiento de la normatividad vigente y por el bienestar de los empleados.

Conjuntamente Crediservir continúa en el proceso de fortalecimiento 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, puestos de trabajo, productividad, desarrollo del recurso humano y la reducción de los costos operacionales.

Algunas de las actividades ejecutadas enmarcadas en el plan anual de seguridad y salud en el trabajo - SST son: la realización del examen periódico ocupacional (enfocado en el sistema osteomuscular), programa de pausas activas, inducción en salud ocupacional, divulgación de medidas de prevención y autocuidado, atención, reporte y seguimiento de casos por accidentes de trabajo.

Por otra parte, Crediservir sigue siendo reconocida en su ámbito de operaciones como la entidad del sector cooperativo que aporta al crecimiento económico de la región a través de la generación de empleo por medio de las contrataciones directas e indirectas. La nómina de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2016 asciende a 210 empleados directos, 10 aprendices SENA y 16 empleados de la Fundación Crediservir los cuales tienen en su totalidad 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.

Al interior de la entidad se cuenta con el comité de convivencia laboral quienes tienen la función de prevenir la aparición de conductas de acoso laboral, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral. De esta forma, Crediservir garantiza la protección de los derechos fundamentales de la persona legalmente reconocidos, de acuerdo con la normativa nacional e internacional vigente.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

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

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

Crediservir para contribuir a reducir las emisiones de gases efecto invernadero, ratificar el compromiso ambiental, y aportar al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas, adelantó en la vigencia 2016 las siguientes acciones:

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

De manera voluntaria Crediservir estimó un total de 393.58 toneladas CO2 (dióxido de carbono) para el año 2016. Para este trabajo se evaluaron las actividades que generan emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), lo que permite establecer las medidas de mitigación o compensación necesarias para minimizar el impacto ambiental de las actividades propias de la Cooperativa, lo cual contribuye al cumplimiento de la meta de reducir



AHORRO DE ENERGIA

TONELADAS DE CO2
DEJADAS DE EMITIR

4.66 Toneladas CO2 por año 2016



MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

TONELADAS DE CO2
DEJADAS DE EMITIR

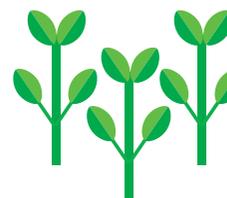
5.51 Toneladas CO2 por año 2016



ADQUISICIÓN DE ÁREAS ESTRATÉGICAS DE CONSERVACIÓN AMBIENTAL CON UN TOTAL DE 110 HECTÁREAS

TONELADAS
COMPENSADAS

6.281 Toneladas CO2 por año 2016



ENTREGA A LA COMUNIDAD DE 80 166 ÁBOLES (FORESTALES Y FRUTALES)

TONELADAS
COMPENSADAS

2.477 Toneladas CO2 por año 2016

TOTAL

10.17 TONELADAS DE
CO2 POR AÑO 2016

8.365 TONELADAS DE
CO2 POR AÑO 2016

el 20% de gases efecto invernadero – GEI que estableció Colombia para el año 2030 en la Conferencia de París sobre Cambio Climático (COP 21). Las acciones implementadas por Crediservir han sido las siguientes:

Si la cooperativa no hubiese implementado estas acciones se estima que se estarían emitiendo adicionalmente 10.17 toneladas de CO2 al ambiente, para un total de 403.75 toneladas de CO2.

Hay que resaltar que Crediservir ha compensado un total 8.365 toneladas de CO2 que equivale a 22.3 veces más de lo que emite.

Según los últimos datos del IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales) las emisiones per cápita de Colombia son de 4 toneladas CO2eq./ Habitante; por lo tanto Crediservir ayuda a compensar las emisiones de 2.091 asociados.

A continuación se describen los resultados de las acciones implementadas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA ELÉCTRICA

Crediservir continúa promulgando a los empleados la importancia de ahorrar energía y de hacer un uso racional del agua, no solo en las instalaciones de la Cooperativa, si no creando conciencia en su equipo de trabajo para que estas iniciativas trasciendan hasta sus hogares.

En el seguimiento realizado al ahorro obtenido se han obtenido.

AHORRO	AGUA		ENERGÍA ELÉCTRICA	
	2015	2016	2015	2016
	0,57m3	0,45m2	251kwh	235kwh
	Ahorro 21% en el año		Ahorro 6,2% en el año	

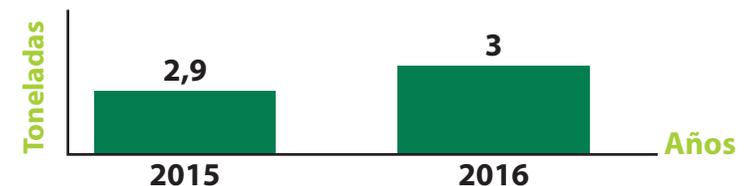
Como se logró:

- Capacitación a empleados sobre buenas prácticas para el uso inteligente del agua y la energía eléctrica.
- Utilización de nuevos conceptos arquitectónicos al diseñar sistemas de recolección de agua lluvias y filtros para usarla en actividades de limpieza en las sucursales de Aguachica, San Alberto y Ábrego.
- Sanitarios con sistema ahorradores de agua y difusores en las boquillas de los grifos de agua.
- Cambios de tecnología con la adquisición de electrodomésticos más eficientes y respetuosos con el medio ambiente y de las luminarias fluorescentes por led.
- La implementación de energías alternativas como los paneles solares que aportan un ahorro al sistema energético del edificio Crediservir Ocaña.

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.

Crediservir continúa aplicando medidas internas respecto a los procesos de gestión integral de residuos sólidos, durante el 2016 recicló 3 toneladas de residuos, evitando de esta manera que se depositaran en los rellenos sanitarios de los municipios.



De otra parte, se continúa con el convenio con empresas especializadas para disponer en forma adecuada los residuos peligrosos. Para el año 2016 la Cooperativa entregó a Descot S.A.ESP, y a empresas con programas de posconsumo el total 401,24 kg de residuos entre los que se encuentran tóner, productos químicos, residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos, luminarias, baterías, cintas magnéticas y otros.

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.

Durante el año 2016 se continúa generando 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 el consumo de 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

Las campañas internas que se han implementado se mantienen como una medida con la que se busca promover la protección al medio ambiente.

❖ **Campaña Pilas con el Planeta:** Busca enseñar a clasificar residuos según la necesidad de la oficina. Con la implementación de esta iniciativa se ha enseñado a clasificar los residuos producidos por el giro normal de las operaciones de la Cooperativa como ganchos metálicos, medicamentos, minas de lapiceros, baterías y celulares. Con esta campaña se han obtenido los siguientes resultados para el año 2016:



2,5 Kg

Grapas Usadas



1,14 Kg

Minas de Lapiceros



5,5 Kg

Residuos Electrónicos



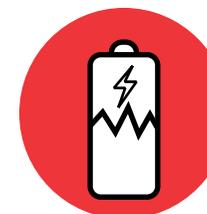
0,3 Kg

Medicamentos



2,83 Kg

Tapas Plásticas



10,91 Kg

Baterías

En la campaña Pilas con el Planeta se recolectó un total de 23.18 Kg que fueron entregados a las empresas especializadas con las cuales se tiene el convenio para que se encarguen de su disposición final.

- Elaboración de Eco ladrillos:** Se continua promoviendo a nivel interno, y externamente a través del Proyecto Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente, en donde se les enseña a los participantes a elaborar los eco ladrillos que pueden ser utilizados una vez estén bien compactados para realizar encerramiento de árboles.



- Publicación de Credi – informes:** Son un medio de comunicación interna que se utiliza para sensibilizar a los empleados sobre la protección del medio ambiente; a través de ellos se han publicado notas sobre la no utilización o reutilización de bolsas plásticas en sus casas, apoyando así la aplicación de la resolución 668 de 2016 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que “Reglamenta el uso racional de las bolsas plásticas y adoptan otras disposiciones”.

REDES SOCIALES

A través de este medio se sigue difundiendo mensajes haciendo un llamado a la comunidad sobre el 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.

Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los compromisos adquiridos por Colombia en el acuerdo de París (COP 21) realizado por la Naciones Unidas, Crediservir desarrolló diversas acciones de adaptación y mitigación frente al cambio climático las cuales son resumidas a continuación:

MITIGACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

El trabajo se enfocó en las acciones de conservación del área de reserva Carrizal-Crediservir adquirida por la Cooperativa, así mismo la compra de dos nuevos predios de conservación ambiental ubicados en el corregimiento la María en el municipio de Ábrego en el Norte de Santander, con un área de 30.4 hectáreas llegando a 110 hectáreas protegidas por \$68 millones; por otra parte, la construcción de 16 biodigestores que evitan las emisiones de 1.7 toneladas de gas metano al año y la realización de capacitaciones sobre temas ambientales.

Capacitación	No. Participantes	No. Eventos y/o Programas
Capacitación para adultos del sector rural en temas ambientales programa “Volviedo al Campo”	1.664	47
Charlas y talleres de sensibilización ambiental en el sector rural con el programa “Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente”	152	25
Pasantías ambientales	418	27
Formación e información en temas agropecuarios, ambientales y solidarios – Programa radiales “Nuestras Comunidades Rurales”	-	703

ADAPTACIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO:

Desde este eje se ha logrado:

- ◆ Participación de 38 familias en el proceso de siembra de frutales (1.938 árboles sembrados) en terrenos apropiados para este fin, reemplazando cultivos transitorios de ladera.
- ◆ 45 unidades sanitarias para disponer adecuadamente las heces en los pozos sépticos.
- ◆ 68 familias beneficiadas con arcifiltros para potabilizar el agua.
- ◆ Construcción de 67 reservorios de agua que les permiten a las familias producir aún en época de verano.
- ◆ 28 familias beneficiadas con el apoyo en la producción piscícola y el aprovechamiento de los estanques para la siembra de 5.600 alevinos.
- ◆ 36 familias beneficiadas con auxilios para la compra de mangueras en la optimización del transporte del preciado líquido.
- ◆ 14 familias beneficiadas con la entrega de planchones para mejorar las instalaciones de la cocina.
- ◆ Asesorías técnicas agropecuarias a asociados en temas varios con el fin de optimizar las producciones y esterilización a 75 caninos del casco urbano de Ocaña.
- ◆ El área de Proyectos y Medio Ambiente trabajó en los cinco municipios donde Crediservir tiene las sucursales, beneficiando a 400 familias, 2.234 personas en 15 veredas. La cofinanciación del proyecto fue:

Alcaldía de Ocaña	\$28.6	Fundación Crediservir	\$68.0
Comunidad	\$68.0	Crediservir	\$102.6
TOTAL			\$267.2

Con la Agencia Alemana de Cooperación GIZ, se estableció un convenio con el objetivo de fortalecer iniciativas de víctimas desplazadas por la violencia, implementando un fondo rotatorio que permita un cambio de actitud para lograr la inclusión económica de los beneficiarios, a través de la generación de ingresos y el acompañamiento coordinado de las instituciones y organizaciones que permitan la sostenibilidad del negocio y la estabilidad de la familia.

La inversión del proyecto asciende a \$284 millones financiados de la siguiente manera:



Por otra parte, Crediservir ha dado continuidad a la utilización de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, obteniendo durante el año 2016 importantes cifras en lo que se refiere al ahorro.

Con la instalación de paneles solares en el Edificio Crediservir de la sucursal

Centro del municipio de Ocaña en el Norte de Santander se logró un ahorro de 2.36% que contribuye a mejorar la huella de carbono de Crediservir dejando de emitir 2.06 toneladas de dióxido de carbono.

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, equipos ahorradores de energía (Energy Star) y otros con tecnología Inverter

Utilización de sistemas ahorradores de agua en los sanitarios de las sucursales de la Cooperativa.

Crediservir mantiene el sistema de recolección de agua lluvia y adaptar 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.

ANTICORRUPCIÓN

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

GESTIÓN DE RIESGOS

Desde el enfoque de la gestión de riesgos, la Cooperativa ha venido consolidando su sistema de administración de riesgos de acuerdo con las disposiciones emitidas por el ente supervisor mediante la circular externa No. 15 de la Supersolidaria "Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR" y normativas aplicables, destacando los siguientes avances:

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL: Se realizó la actualización del Manual del SARL, incluyendo lo dispuesto en la circular No. 14 expedida por la Supersolidaria, además se crearon diferentes políticas en materia de límites para gestionar, mitigar y administrar de forma adecuada el riesgo de liquidez, además se ajustó la metodología a los requerimientos de la Supersolidaria por la transición a las NIIF.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC: Se adelantó el desarrollo para la implementación de las herramientas de Web Services y Scoring de crédito, que ayudarán a mitigar el riesgo en la colocación de nueva cartera, las cuales se pondrán en funcionamiento en el año 2017; asimismo se realizó la actualización del Manual SARC, incluyendo los elementos y etapas que debe tener como sistema de administración de riesgos y se creó el cargo Analista Junior de Riesgo de Crédito.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO: La gestión del SARO estuvo enfocada en la actualización y aplicación de la nueva metodología para la identificación y gestión del riesgo operativo. Otro de los cambios relevantes es la identificación de riesgos por procesos y no por procedimientos, así como la definición de áreas de impacto y actualización de las escalas de probabilidad e impacto.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI: Se creó el cargo Analista Junior de Seguridad de la Información, con el objetivo de identificar riesgos, analizar escenarios, aplicar buenas prácticas y esquemas normativos que nos exigen niveles de aseguramiento de procesos y tecnologías que elevan el nivel de confianza en la creación, uso, almacenamiento, transmisión, recuperación y disposición final de la información en la Cooperativa.

Plan de Continuidad del Negocio – PCN: Se realizaron pruebas en tiempo real con las sucursales, con el objeto de poner a prueba la Sucursal Alterna virtual – SAV, se efectuaron pruebas al plan de contingencia por ausencia de personal, se realizó la identificación de riesgos tecnológicos con el objeto de alimentar la herramienta BRP (Plan de recuperación del negocio) bajo el marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para la creación de planes de contingencia a nivel de servicios tecnológicos.

Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos – SIPLAFT: Este sistema continúa adoptando mecanismos que contribuyen al cumplimiento adecuado de las normas en materia de lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT). Estos mecanismos cada año se fortalecen, buscando el mejoramiento continuo de los elementos que procuran el buen desarrollo del sistema.

Crediservir cumple con la obligación de conocer a los asociados, estableciendo los procedimientos pertinentes para su efectiva identificación, aplicando las disposiciones mínimas señaladas por la Superintendencia de Economía Solidaria. De igual forma, se refuerzan las competencias de los empleados en la identificación y análisis de operaciones inusuales contando con procedimientos documentados.

El área de cumplimiento efectuó los debidos reportes a las autoridades competentes. Para el caso del reporte de operaciones sospechosas, cuenta con criterios objetivos en su análisis para esta calificación.

El sistema de monitoreo y control permite hacer un seguimiento a las transacciones realizadas por los asociados, con el fin de verificar que las operaciones que se lleven a cabo sean acordes a la actividad económica declarada y al perfil transaccional.

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