



Crediservir
Creciendo con usted

COMUNICADO DE PROGRESO **2017**

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

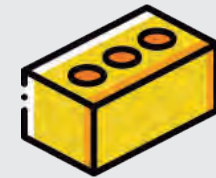


Eduardo Carreño Bueno
GERENTE GENERAL

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

Es satisfactorio para Crediservir presentar el tercer comunicado de progreso correspondiente al año 2017 que recopila los logros más importantes, reiteramos nuestro compromiso y presentamos los esfuerzos de la Cooperativa para dar cumplimiento a los diez principios que contienen las cuatro áreas temáticas y los objetivos de desarrollo sostenible de Pacto Global.

El 2017 fue un año en el cual resaltamos una evolución favorable de la Cooperativa principalmente por el desarrollo de actividades bajo la premisa de crecer con equilibrio, lo cual redundará en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y comunidades atendidas.



CREACIÓN

Crediservir fue constituida el 29 de abril de 1.984, Recibió la personería jurídica el 19 de julio del mismo año.



OBJETO SOCIAL

Actividad especializada de ahorro y crédito con los asociados.



UBICACIÓN

Domicilio principal es el municipio de Ocaña en el Departamento Norte de Santander, República de Colombia



SUCURSALES

Norte de Santander
Ocaña Centro y Santa Clara, además la Dirección General y Fundación Crediservir Abrego Convención

Cesar
Aguachica y Extensión de caja San Alberto

Misión
Soluciones financieras para seguir creciendo con usted.

Visión
Crediservir modelo en soluciones financieras con responsabilidad social.



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 campañas 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.



PRINCIPALES CIFRAS (MILLONES DE PESOS)

	31 DE DIC DE 2017	31 DE DIC DE 2016	VAR. ABSOL	VAR. %
Activos Totales	479.294	418.273	61.021	14,59%
Fondo de Liquidez	30.430	23.214	7.216	31,09%
Cartera de Crédito Asociados	432.501	379.401	53.100	14,00%
Depósito de Asociados	259.823	221.142	38.681	17,49%
Patrimonio	175.388	149.659	25.729	17,19%
Aportes Ordinarios	26.535	23.044	3.491	15,15%
Excedentes	5.296	7.601	-2.305	-30,32%
Valor Créditos Entregados	249.900	176.543	73.357	41,55%
Número de Créditos Entregados	19.121	15.497	3.624	23,39%
Valor Promedio Créditos Entregados	13	11	2	14,72%
Número de Asociados	97.904	93.539	4.365	4,67%

Eduardo Carreño Bueno
GERENTE GENERAL

Luis Eduardo Carrascal Duarte
CONTADOR PÚBLICO T.P 155530-T

**PRINCIPALES
CIFRAS**



Principales logros 2017

A nivel misional resaltamos el lanzamiento de nuevas líneas de crédito, con bajas tasas de interés para dinamizar la economía regional y el crecimiento de nuestra base social.

La profundización de la alianza estratégica con la Red Coopcentral para realizar el lanzamiento de la segunda versión del portal transaccional, canal que diversifica el portafolio de servicios a los asociados.

Con el fin de fortalecer la oferta de valor agregado al asociado, se eliminó el cobro de la cuota de manejo de la tarjeta débito de Crediservir, disminuyendo así los gastos que asume el asociado por este servicio.

Dentro de la gestión institucional realizada resaltamos el aumento de la calificación nacional de corto plazo a 'F1' desde 'F2' y afirmación de la calificación nacional de largo plazo en 'A-', por parte de Fitch Rating.

Por parte de ICONTEC se recibió la conformidad para mantener la Certificación ISO 9001:2008 al Sistema de Gestión de Calidad, el cual asegura la eficacia de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, en pro del cumplimiento de los objetivos y la mejora organizacional.

Del Comité Técnico Evaluador de Confecoop Nacional en representación de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas ACI, se recibió el concepto de seguimiento positivo al Sello 100% Cooperativa, por desarrollar el objeto social bajo la filosofía y doctrina cooperativa, satisfaciendo la necesidades de los asociados y la comunidad en general.

Como un aporte más al fortalecimiento del sector, durante el 16° Congreso Nacional Cooperativo realizado en la ciudad de Cartagena, evento donde se dan cita los principales líderes del sector, se llevó a cabo el lanzamiento del libro Crediservir ante la Crisis, obra que recopila cómo las diferentes acciones proactivas de la administración contrarrestaron los efectos negativos de un evento de riesgo reputacional y la importancia de sembrar confianza en los asociados y demás grupos de interés.



Aporte a los 10 principios

Durante la vigencia del año 2017 Crediservir continúa dando cumplimiento a los principios enmarcados en las cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción y los objetivos de Desarrollo Sostenible con las siguientes acciones.

Derechos Humanos

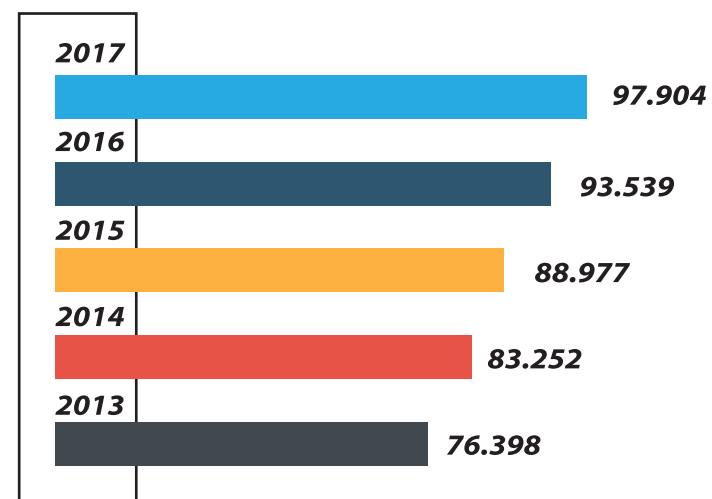
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

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

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

GESTIÓN DE ASOCIADOS Y CLIENTES

Crediservir continuando con una dinámica de crecimiento al cierre de la vigencia 2017 cuenta con 97.904 asociados, cumpliendo la meta en el 124.8%, lo que significó un aumento de 4.365 asociados con respecto al año anterior.

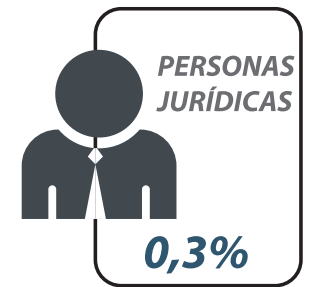
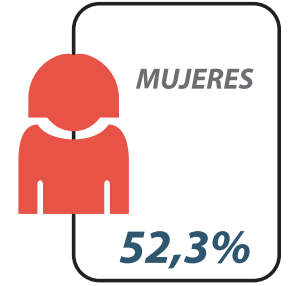
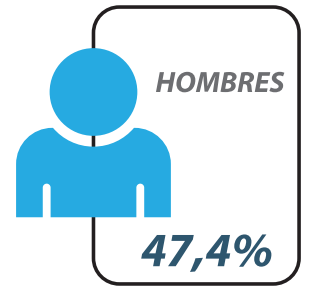


DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los niños vinculados con el producto Ahorro Juvenil se incrementaron en 1.020 al pasar de 16.946 en diciembre de 2016 a 17.966 al cierre de diciembre de 2017.

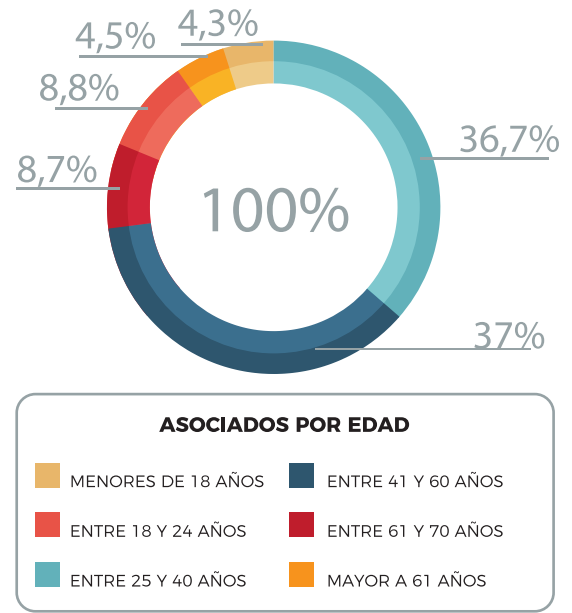
Durante este período se retiraron en total 3.247 asociados por motivo voluntario, fallecimiento y exclusión, lo que implicó una devolución de aportes de \$654,0 millones.

La base social de la Cooperativa está conformada por:

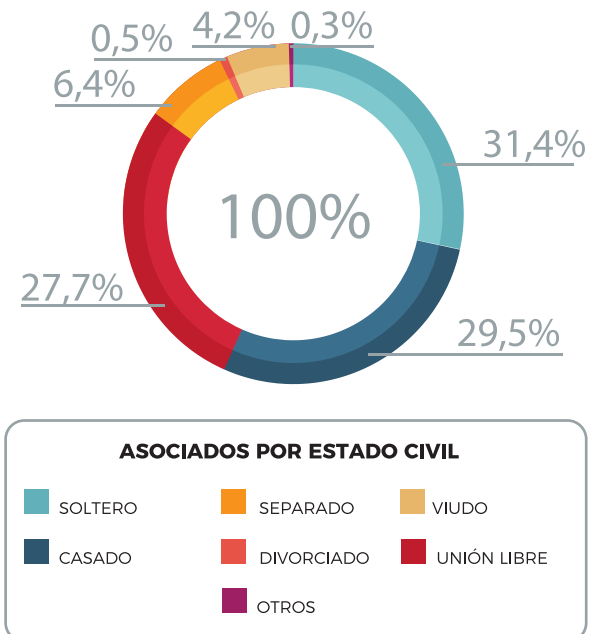


En cuanto a la edad, se puede observar que más del 80% de los asociados se encuentra en edad productiva, pues tienen entre 18 y 60 años, el

restante se distribuye entre los menores de 18 años y los mayores de 61 años, como se muestra en el siguiente gráfico.



Por estado civil, el 57,2% tienen conformado un hogar, pilar fundamental de la sociedad, una tercera parte se clasifica en el estado soltero con el 31,4% y en el grupo minoritario se encuentran los separados, los divorciados, los viudos y otros.



RESPONSABILIDAD SOCIAL



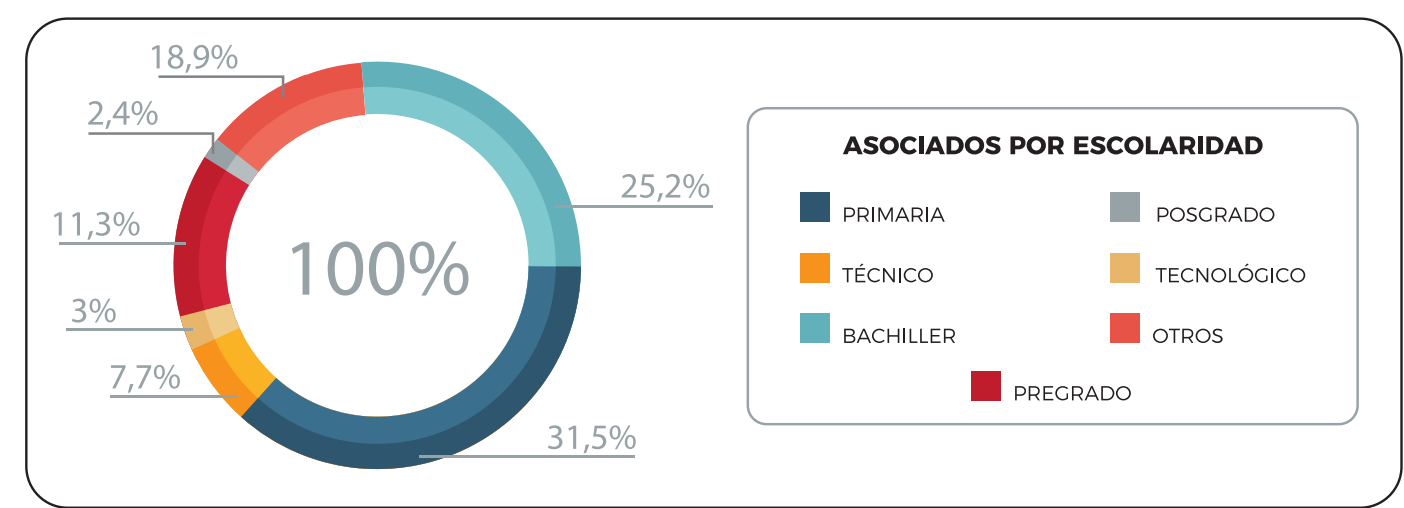
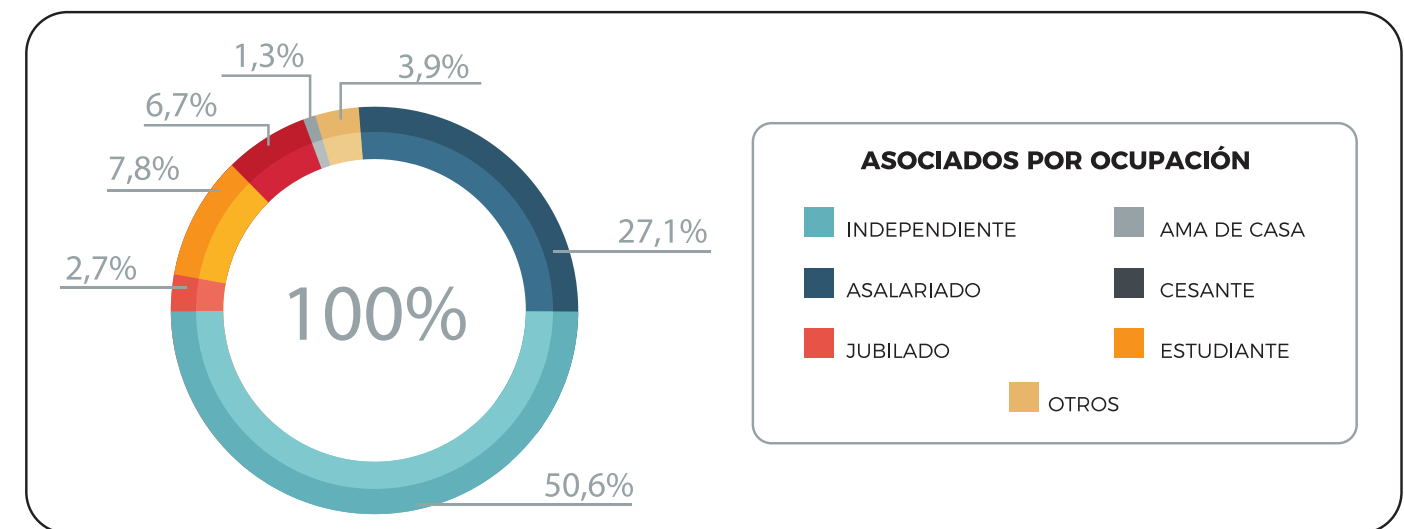
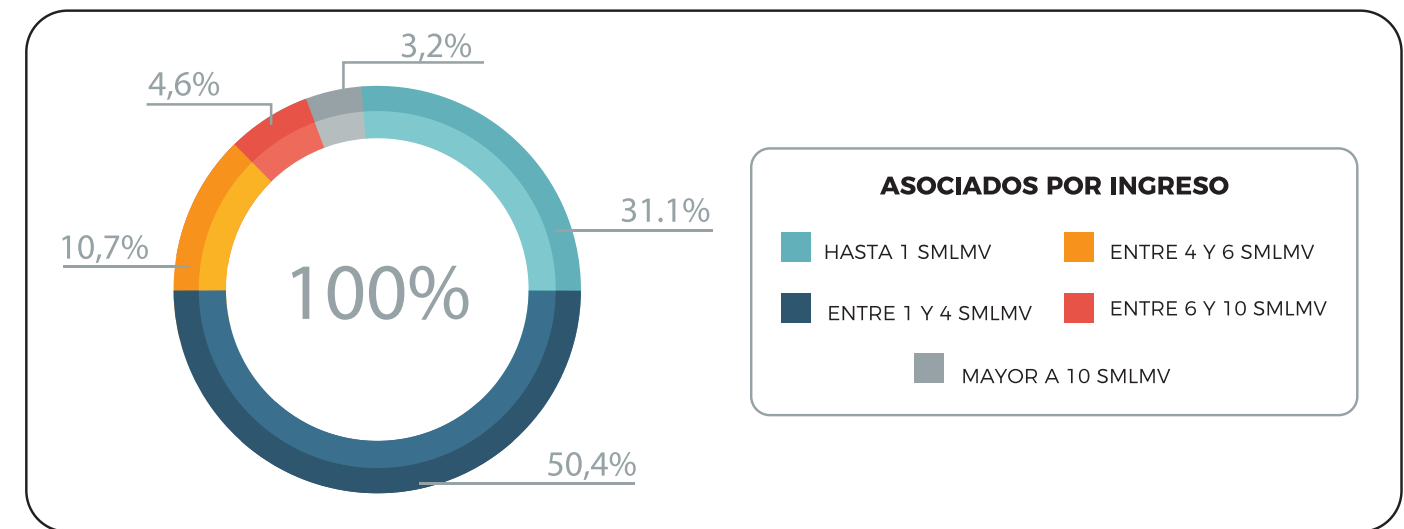
En el aspecto económico, por ocupación la mayor parte de los asociados son independientes con el 50,6%, el siguiente grupo corresponde a los asalariados con el 27,1% y el restante se distribuye entre los estudiantes, amas de casa, jubilados o pensionados y cesantes. Es de anotar que la economía de los municipios donde están las sucursales, en su gran mayoría, gira en torno a las actividades agropecuarias, comercio y servicios.

Por nivel de ingresos se observa que más del 80% de los asociados reciben en promedio mensual entre 1 y 4 SMLMV, el restante agrupa las personas que reciben ingresos de 4 SMLMV en adelante.

Al realizar la comparación entre el nivel de ingresos de los asociados con el PIB per cápita nacional, se observa que el 45,2% de los asociados reciben ingresos iguales o superiores a \$1,4 millones mensuales, considerándose un nivel adecuado para cubrir las necesidades básicas.

Al detallar un poco la base social se encuentra que el 1,25% de los asociados manifiestan encontrarse en la condición de madres cabeza de familia.

Por nivel de escolaridad se encuentra que el 57% de los asociados ha realizado estudios de primaria y bachillerato, mientras que un 11% ha realizado estudios entre técnico y tecnológico.



PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Fondo de Solidaridad

A través de los programas de consultas subsidiadas para medicina general y especializada, ayudas por calamidad y brigadas de salud, se beneficiaron 5.145 asociados, con una inversión de \$216 millones.

Convenios y Alianzas Estratégicas de Fortalecimiento Social

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros asociados, se mantienen las alianzas con la Equidad Seguros, Serfunorte, posadas familiares en Bucaramanga, Clínica San Pablo y Fundación Siglo 21 del Centro Médico Carlos Ardila Lulle, donde a la fecha se encuentran carnetizadas 103.903 personas.

Con las órdenes de descuentos se beneficiaron 8.255 asociados con un ahorro en el pago de las consultas del 20% que equivale a \$165 millones.

“CONSULTAS SUBSIDIADAS

\$216 millones
invertidos
5.145 asociados
beneficiados”

“ÓRDENES DE DESCUENTO

8.255 asociados
beneficiados
\$165 millones
ahorro en el pago”

DIVIDENDO SOCIAL

Otra forma de visualizar la participación económica de los asociados corresponde al análisis del Dividendo Social, el cual relaciona todos los rubros que a través del valor agregado recibe el asociado, dando así cumplimiento a la filosofía cooperativa para brindar un beneficio común:

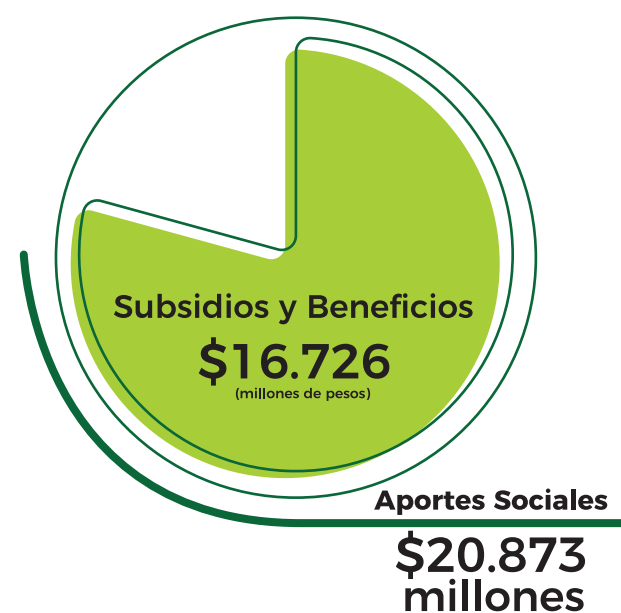


SUBSIDIO EN SERVICIOS DE CRÉDITOS (cifras en millones de pesos)	
Tasa promedio de colocación de cartera sistema financiero	20,69%
Tasa promedio de colocación de Crediservir	17,62%
Diferencia de tasa	3,07%
Cartera promedio colocada en el año	250.097
Valor subsidio de tasa en operaciones de crédito	\$ 7.678,0
Valor consultas centrales de información financiera	\$ 207,1
Valor seguro Vida Deudores	\$ 3.060,0
Valor subsidio total en el servicio de crédito	\$ 3.267,1
Total valor subsidio de crédito	\$ 10.945,1

SUBSIDIO EN SERVICIOS DE AHORRO (cifras en millones de pesos)	
Tasa captaciones mercado CDT y CDAT (DTF)	5,21%
Tasa promedio captaciones CDAT Crediservir	8,37%
Diferencia de tasa	3,16%
Captaciones en CDATS	\$ 95.271,0
Valor adicional pagado por tasa en CDAT	\$ 3.010,6
Tasa captaciones ahorro a la vista mercado	1,45%
Tasa promedio captaciones a la vista Crediservir	1,53%
Diferencia de tasa	0,08%
Captaciones ahorro a la vista	\$ 158.378,0
Valor adicional pagado por tasa ahorro a la vista	\$ 126,7
Tasa captaciones ahorro programado	4,00%
Tasa promedio captaciones Ahorro Contractual Crediservir	5,74%
Diferencia de tasa	1,74%
Captaciones ahorro programado	\$ 6.174,0
Valor adicional pagado por tasa de Ahorro Contractual	\$ 107,4
Total adicional pagado por intereses cuentas de ahorro	\$ 3.244,7

OTROS AUXILIOS (cifras en millones de pesos)	
Valor entregado por servicios de solidaridad	\$ 216
Actividades de educación	\$ 425
Impuesto GMF asumido	\$ 936
Costo asumido por manejo de Tarjeta Débito	\$ 240
Detalles niños ahorradores	\$ 225
Seguro Accidentes Estudiantiles	\$ 133
Seguro Crediservir Protege a su Familia	\$ 362
Total subsidios solidaridad, educación y fidelización	\$ 2.536
TOTAL AUXILIOS Y SUBSIDIOS	\$ 16.726
Aportes sociales promedio anual	\$ 20.873
Dividendo Social Porcentual	80,13%

El cálculo del Dividendo Social indica que en promedio un asociado está recibiendo 80.13% del valor de sus aportes sociales en subsidios a los servicios de créditos, ahorro y otros como solidaridad, educación y valor agregado.



EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de las personas y la sociedad. En Crediservir este principio se constituye como una guía práctica, que además de proveer conocimientos enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos. Por lo tanto en el 2017 se desarrollaron las siguientes actividades:

CULTURA COOPERATIVA

Participantes	4.263 personas de los sectores urbano y rural.
Inversión	\$425 millones.
Eventos	127 programas en formación y capacitación.
Temas	Formación cooperativa actualización legal, educación financiera, pasantías de medio ambiente, oratoria, talento musical, charlas de promoción de la cultura del ahorro y principios cooperativos, sensibilización solidaria, semana cooperativa, talleres de ética y valores, fábrica de líderes y capacitaciones recreativas.
Beneficiarios	Asociados, niños ahorradores, directivos, empleados, alumnos de escuelas, colegios, universidades y comunidad en general.

Generando cultura cooperativa y valores solidarios en niños y jóvenes

Para fomentar las relaciones interpersonales, rescate de valores, desarrollo de destrezas, habilidades y el compromiso por la entidad, contribuyendo a la formación de líderes basados en la educación y motivación del espíritu de sana competencia, se realizaron 2 concursos regionales con la participación de niños y jóvenes de 15 municipios de la Provincia de Ocaña y Sur del Cesar así:

Concurso de Oratoria

El Cuarto Concurso Regional de Oratoria, fue organizado por la Institución Educativa Colegio Don Bosco School de Ocaña en el que participaron 59 jóvenes, premiando a 20 de ellos, con una inversión de \$4 millones.

Talento Musical

Se patrocinó el Cuarto Concurso de Talento Musical, organizado por la Institución Educativa Normal Superior de Ocaña, en el que participaron 35 niños y jóvenes, con una inversión de \$2.1 millones para premiar 20 de ellos.

Semana Cooperativa

En el municipio de Ocaña durante el mes de noviembre de 2017 con la Institución Educativa Aguas Claras, se desarrolló la Cuarta Semana Cooperativa, programa de impacto a la comunidad rural que permitió realizar 9 capacitaciones con la participación de 243 alumnos de los grados 9°, 10° y 11°, dando a conocer temas como: Dinero y bienestar, sensibilización ambiental y nutrición

Talleres de Ética y Valores

Con la participación de 120 jóvenes ahorradores se desarrollaron 5 talleres de ética y valores durante el mes de septiembre, con estos espacios se busca rescatar la importancia de los valores y crear espacios que fomenten e identifiquen líderes solidarios.

Capacitaciones Recreativas

Durante los meses de octubre y noviembre se desarrollaron 5 eventos con la participación de 335 niños ahorradores entre 7 y 10 años.

Educación Financiera y Solidaria

Se implementó el proyecto Transversal “Educación Económica Financiera y Solidaria” en el Colegio José Eusebio Caro, donde participaron 60 estudiantes en los grados décimo y undécimo, con el objetivo de ampliar los conocimientos en la educación financiera.



CONCURSOS

COMUNICADO DE PROGRESO 2017

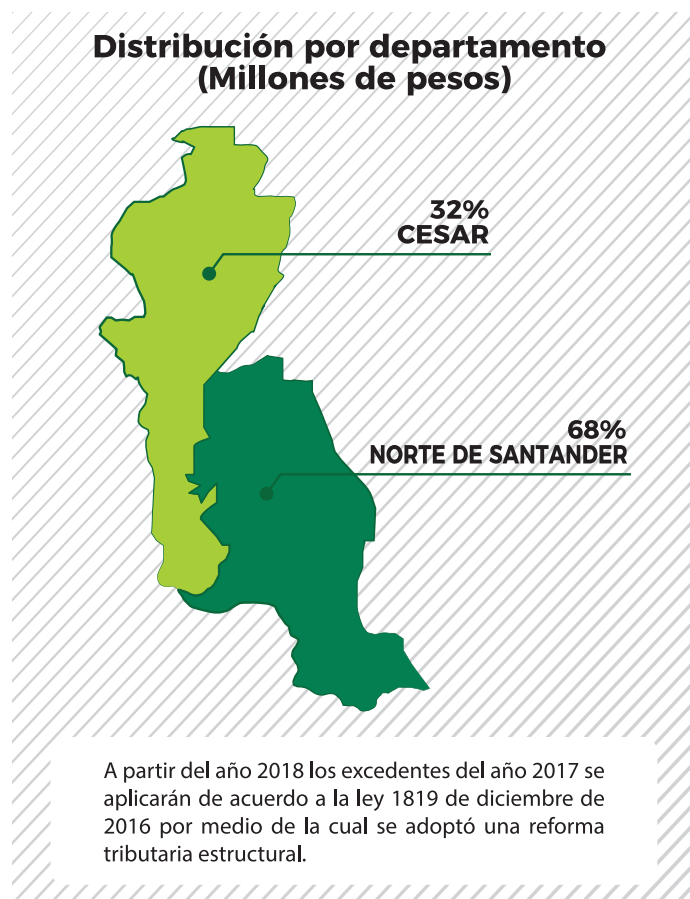
En cumplimiento a la Ley 863 de 2003 y el decreto 2880 de 2004, Crediservir invirtió el 20% de sus excedentes del ejercicio 2016, equivalente a \$1.520 millones, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y los planes de desarrollo departamentales para las instituciones educativas, así:

DETALLE DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN	VALOR (millones)
9 cerramientos para establecimientos educativos.	\$197
11 construcciones de aulas y 8 baterías sanitarias.	\$427
Dotación de aulas con 2.470 materiales de mobiliario y elementos esenciales en especie.	\$583
6.257 uniformes escolares para el sector rural.	\$313
TOTAL	\$1.520

Los auxilios fueron distribuidos en 124 instituciones educativas y centros educativos rurales de los municipios de: Ocaña, La Playa, Convención, Ábrego, El Carmen, San Calixto, Teorama, Hacarí, La Esperanza, Río de Oro, González, Aguachica, Gamarra, Pailitas, San Martín, San Alberto, Pelaya y La Gloria. Beneficiando a 83.193 niños de 807 Sedes.

Con gran satisfacción después de 14 años, Crediservir cierra el ciclo del cumplimiento legal de la inversión en educación formal, llegando a 139 instituciones educativas y centros educativos rurales, que atienden a 1.073 sedes (escuelas), beneficiando a más 560.000 estudiantes de los estratos 1 y 2 del Sisben, desplazados y vulnerables del sector urbano y rural.

Los recursos destinados permitieron la construcción y el mejoramiento de 152 aulas de clases, 90 construcciones y adecuaciones de baterías sanitarias, entrega de 27.964 uniformes escolares, 1.255 subsidios de transporte, 2.600 costos educativos, 700 subsidios de alimentación escolar y 36.022 en mobiliario escolar y elementos esenciales, por un monto de \$8.770 millones, distribuidos por departamento, así:



VINCULACIONES CON LA COMUNIDAD

Crediservir durante el año 2017 realizó importantes donaciones y vinculaciones, por \$44.3 millones, entre las que se resaltan:

OCAÑA 27.9 Millones



- ASOCIACIÓN LUSTRABOTAS
- HOGAR DE ABUELOS SAN ANTONIO
- NIÑOS CON DISCAPACIDAD VISUAL
- PREMIACIÓN CATEGORÍAS MENORES DE FÚTBOL
- TORNEO INTERVEREDAL DE FÚTBOL
- PARTICIPANTES DEL FESTIVAL DE MÚSICA CAMPESINA

AGUACHICA 6.1 Millones



- HOGAR DIVINO AMOR
- PARQUE DEL BARRIO LAS ACACIAS

SAN ALBERTO 7.3 Millones



ASOCIACIÓN SINTRAPROACEITES

ÁBREGO 3.0 Millones



HOGAR SANTA MARÍA DE LA ESPERANZA

Otro de los aportes a la comunidades es la campaña “Crediservir limpia tu ciudad”, que consiste en la instalación de canecas de aseo en la provincia de Ocaña y Sur del Cesar, además se continuó con el préstamo de carpas al servicio de la comunidad, en actividades sociales y de beneficencia.

Con la Agencia GIZ en Colombia - Cooperación Alemana al Desarrollo, se continuó desarrollando el proyecto “Implementación de un Fondo Rotatorio para financiar iniciativas de emprendimientos para población desplazada y vulnerable del municipio de Ocaña” donde se ha logrado apoyar 81 iniciativas de emprendimiento con el fin de mejorar los ingresos de estas personas y el apoyo psicosocial requerido.

ESTANDARES 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.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Gran parte del éxito en la implementación de las iniciativas y la obtención de logros que aportan al crecimiento de la Cooperativa, se debe a la adecuada gestión del talento humano principalmente por el fomento del bienestar de los trabajadores y sus familias.

Al cierre del año 2017 la Cooperativa contaba con 212 empleados directos, 10 pasantes SENA y 16 empleados de la Fundación Crediservir. En cuanto a modificaciones de la estructura organizacional se crearon 8 cargos

principalmente para áreas de cartera y archivo.

En la búsqueda de fortalecer las competencias de los trabajadores en los diferentes cargos asignados, se desarrolló el Plan de Capacitación, Entrenamiento y Toma de Conciencia a nivel interno y externo, también se desarrollaron otros eventos como:

- **Capacitación de ética**
- **Capacitación servicio al cliente**
- **Actividad de parejas**
- **Taller de cocina**
- **Actividad de empleado y oficina destacada**
- **Autenticación de asociados y terceros**

En pro de realizar procesos de formación más oportunos, la Cooperativa adquirió una herramienta de e-learning para fortalecer los programas de capacitación interna, brindando así mayor comodidad.

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, el sistema de gestión se enfocó en la ejecución del plan de trabajo diseñado para el mismo periodo. Los comités COPASST y de Convivencia Laboral desarrollaron las funciones asignadas de acuerdo con la normativa vigente.

GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y LEGAL

Desde el área de Infraestructura y Logística se trabajó en varios proyectos que mejoran la calidad del servicio y la seguridad en cada una de las oficinas, para asociados, empleados e infraestructura física, así:

En Aguachica se entregó a satisfacción el proyecto de ampliación de la sucursal, lo cual permitió una mayor comodidad para los asociados; culminando de esta manera las 3 etapas que fueron: La construcción de la nueva edificación, la reforma de la construcción existente y la unificación de las dos construcciones.

En las oficinas de Dirección General se culminó la obra de ampliación del cuarto de comunicaciones, con el fin de mejorar la realización de los productos audiovisuales.

En Convención se inició con la ejecución del proyecto de ampliación de la sucursal, requerida principalmente para mejorar las condiciones de seguridad y del sistema eléctrico.

Desde la gestión legal durante el año 2017 se dio oportuna respuesta a 365 requerimientos (Derechos de petición, órdenes de embargo y solicitud de información, entre otros), formulados por asociados, terceros, entidades públicas y privadas.





PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



MEDIO AMBIENTE

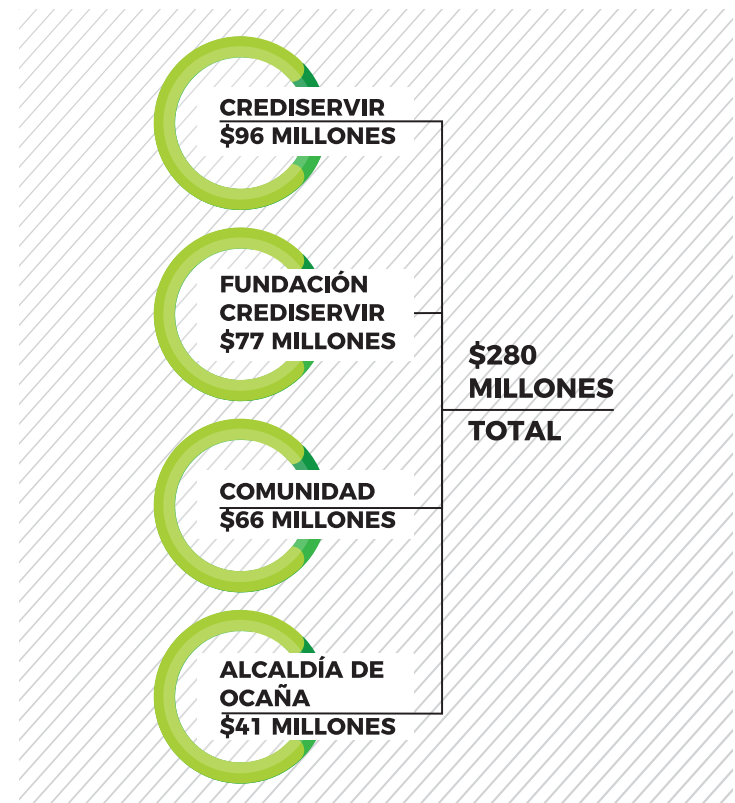
Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

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.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

En línea con el valor institucional de protección al medio ambiente, el programa Volviendo al Campo ejecutó durante el 2017 diversas acciones en procura del desarrollo rural y la conservación ambiental en los municipios de Ocaña, Ábrego, Aguachica y la Esperanza, trabajando en 20 veredas para beneficiar a 219 familias equivalentes a 876 personas, en total se invirtieron \$280 millones, distribuidos así:



En aplicación del quinto principio cooperativo “Educación Formación e Información” se ejecutaron 27 eventos de capacitación en temas como cooperativismo, cultivos promisorios, taller tipo ECA (Escuela de Campo) para la elaboración y el mantenimiento de biodigestores, brindando conocimientos de importancia para mejorar los niveles de competitividad y protección ambiental tan necesarios en el sector rural colombiano.

A continuación se relaciona el detalle de la formación:

ACTIVIDAD	EVENTOS	PARTICIPANTES
Programa Volviendo al Campo	27	1.105
Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente	29	131
Pasantías Ambientales	15	229
Otras Capacitaciones	23	839
TOTAL	94	2.304

Además se entregaron 62 unidades sanitarias, 43 auxilios de frutales, 27 filtros de agua, 14 biodigestores, 1 planchón, 56 estanques de riego, 58 auxilios de manguera, 6 auxilios de herramientas, 1 mejoramiento de vivienda, 30 auxilios de peces, también se trabajó en el fortalecimiento asociativo a 13 juntas de acción comunal y 6 asociaciones.

El proyecto “Niños Solidarios Protegiendo el Medio Ambiente” se desarrolló en 11 escuelas rurales de 3 municipios (Ocaña, Ábrego y Aguachica).

En coordinación con el área de comunicaciones se realizaron 186 ediciones del programa radial “Nuestras Comunidades Rurales” con temas de formación agropecuaria e información del sector solidario; los contenidos de estos programas se emitieron 915 veces por las emisoras Rumba Stereo, Radio Catatumbo, Campo Serrano Radio, San Martín de Tours y Teurama Stereo.

Crediservir a nivel interno, con las políticas de protección del medio ambiente obtuvo los siguientes resultados:

Adecuada disposición de residuos sólidos (incluidos los peligrosos)

453 Kilogramos

Consumo de Agua

Reducción del 6.67%

Generación de energía propia

Los paneles solares del edificio Crediservir Ocaña aportaron 6.013,3 kw/h equivalente al 2.52% del consumo energético; con ello se estima que la cooperativa dejó emitir 3.4 toneladas de CO2 al ambiente.

Reciclaje

3.2 Toneladas

Como un mayor aporte a la protección del medio ambiente, la Cooperativa viene madurando la metodología para estimar su huella de carbono. De acuerdo con la operación en el 2017 se generaron 446.1 toneladas de dióxido de carbono, cabe resaltar que en compensación Crediservir cuenta con 110 hectáreas protegidas, que aportan 8.365 toneladas de CO2 por año, equivalente a 20.55 veces más de lo que emite la Cooperativa.



ANTICORRUPCIÓN

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

Sistema Integral de Riesgos

La gestión de riesgos en Crediservir es un elemento clave para la toma de decisiones, la cual se extiende a todos los niveles de la organización, adoptando mejores prácticas con base en las normas que la rigen y aportando de esta forma al logro de sus objetivos estratégicos.

Crediservir cuenta con los manuales de los sistemas de administración de riesgos, gestionados a todos los niveles de la organización. Mensualmente se presentó al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración la situación de cada uno de los sistemas de administración de riesgos, acatando las decisiones y acciones para el fortalecimiento de los mismos. Dentro de los aspectos a resaltar en el año 2017 se encuentran:

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL

Se reformó el Manual SARL, incluyéndole políticas para gestionar, mitigar y administrar de forma adecuada el riesgo de liquidez. Se realizaron pruebas de stress testing, en donde se evaluaron dos escenarios (moderado y severo) para las variables índices de renovación de CDAT, volatilidad de los depósitos y disponible no recibido por cartera vencida. Se documentó en un 80% el plan de contingencia de liquidez, en él se describen las fuentes para obtener liquidez y las acciones a seguir ante una crisis.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC

Se incluyeron políticas al Manual SARC, las cuales permitieron mejorar la administración del riesgo de crédito, fortaleciendo las diferentes etapas de

originación, otorgamiento, seguimiento y recuperación, realizando un monitoreo permanente a las mismas. Se implementó la herramienta de Web Services para las consultas a las centrales de información en el análisis de crédito, integrada en el software CrediSif, con lo que se elimina la consulta en web para las personas naturales y la impresión del documento soporte, contribuyendo de esta forma con el cuidado del medio ambiente. También se desarrolló una nueva herramienta de scoring de crédito para la colocación de la cartera, la cual busca controlar de manera eficiente y rentable el riesgo asociado a la nueva colocación de créditos, potencializando el crecimiento de la cartera en función de las necesidades del negocio.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Acatando las recomendaciones internacionales emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), específicamente en la aplicación de un enfoque basado en riesgo dentro de las organizaciones, la Superintendencia de Economía Solidaria impartió instrucciones a sus vigiladas con el fin de realizar una transición del Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SIPLAFT) al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

El SARLAFT es un sistema más robusto que permite identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de LA/FT al cual se encuentra expuesta la Cooperativa; estos pasos se denominan etapas dentro del sistema y son las que en su conjunto permitirán gestionar de forma adecuada el riesgo de LA/FT, apoyadas en los diferentes elementos como son las políticas, los procedimientos, los órganos de control, la infraestructura tecnológica, entre otros, que trabajan de forma articulada.

Crediservir fue seleccionada por la Superintendencia de la Economía Solidaria para participar en el proceso de preparación para la evaluación mutua con el Fondo Monetario Internacional, organismo evaluador para Colombia en el cumplimiento de las recomendaciones del GAFI.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO

Se dio cumplimiento a las disposiciones relacionadas con el SARO, construyendo los mapas y los perfiles consolidados de riesgo del proceso de apoyo de Gestión Legal, del proceso de evaluación denominado Gestión de Control y del proceso estratégico de Direccionamiento Estratégico.

Continuidad del Negocio

Crediservir continúa robusteciendo la estrategia para la continuidad en la prestación del servicio en las operaciones esenciales ante la ocurrencia de eventos que afecten el fluido eléctrico y los canales de comunicación, realizado a través de la Sucursal Alternativa Virtual (SAV) y la utilización de formatos de contingencia. De otra parte, se ejecutó con éxito una prueba básica para evaluar el funcionamiento del Centro Alternativo de Operaciones (CAO), lugar donde los cargos críticos pueden seguir desempeñando sus funciones ante la ocurrencia de eventos que impidan el acceso al lugar habitual de trabajo.

Seguridad de la Información

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a la vulnerabilidad de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, se efectuaron las siguientes actividades: Monitoreo y seguimiento a la aplicación de las políticas en materia de seguridad de la información; al estado de la red en los equipos de cómputo de acuerdo a las conexiones de dispositivos de almacenamiento; a la navegación adecuada en internet; adicionalmente se elaboraron las matrices de perfiles relacionadas con algunos de los accesos a herramientas tecnológicas que tienen los trabajadores para ofrecer los servicios de la entidad.