

La Caja de Compensación Familiar Comfandi, miembro de la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS), le genera bienestar social a los trabajadores de medios y bajos ingresos y a sus familias.

Informe

DE SOSTENIBILIDAD

◆ 2 0 1 7 ◆



VIGILADO SuperSubsidio 

Dirección

Viviana Echeverri Rizzetto

Coordinación general

Silvia Rosa Celedón Giovannetti

Kardy López Zúñiga

Coordinación editorial

Ivonne Valderrama González

Asesoría

Qualitas T&T

Diseño y diagramación

El Bando Creativo

Fotografías

Ernesto Guzmán Jr.

Lo invitamos a compartir su opinión
sobre este informe en:
asuntoscorporativos@comfandi.com.co



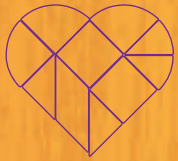
Reafirmando nuestro compromiso con el medio ambiente presentamos nuestra gestión 2017 solo en versión digital. En Comfandi dejamos huella y hacemos parte del cambio.

Informe

DE SOSTENIBILIDAD

◆ 2 0 1 7 ◆





7. Carta del director

7. Estimados grupos de interés
8. Cumpliendo metas
10. Camino a la sostenibilidad



13. Comfandi tu mano amiga

16. Nuestra estrategia corporativa
17. Nuestra presencia en la región
18. **Nuestro compromiso con la sostenibilidad**
19. Materialidad
20. Contribución al alcance de los objetivos de la agenda mundial de desarrollo: Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global



27. Efectividad organizacional

28. ¿Qué es?
28. ¿Cómo lo hacemos?
30. Efectividad en la gestión del riesgo
32. **Innovamos en procesos y servicios**
33. HUB Estratégico de proyectos
34. **Optimizamos nuestros procesos para la inversión social: el programa OIS**
36. Generamos y distribuimos valor en nuestra región



37. Gobierno corporativo ética y transparencia

38. ¿Qué es?
38. ¿Cómo lo hacemos?
39. **Estructura de Gobierno Corporativo**
40. Nuestros Órganos de Gobierno
42. **Nuestro compromiso con la ética y la transparencia**
44. Modelo de gestión ética
45. Comprometidos con la lucha contra la corrupción
46. Comfandi, una Caja de Compensación Familiar transparente
47. **Escuchamos y entendemos a nuestros grupos de interés**
53. **Derechos Humanos**



55. Prácticas laborales

56. ¿Qué es?
56. ¿Cómo lo hacemos?
57. **Nos certificamos como Empresa Familiarmente Responsable**
58. **En Comfandi Somos compromiso**
59. Estabilidad laboral
62. Integridad física, salud y bienestar en el trabajo
62. Tasa de accidentalidad
63. Tasas de enfermedades
65. Beneficios para nuestros colaboradores
66. Preparación para el retiro laboral
67. **En Comfandi Somos Confianza**
68. **En Comfandi Somos Familia**
68. Licencia de maternidad y paternidad
69. Día de la Familia
69. Pasadías
70. **En Comfandi Somos Futuro**
70. Formación de nuestro talento humano
71. **En Comfandi Somos Liderazgo**
71. Liderazgo Corporativo
73. Ambiente laboral
74. Evaluaciones periódicas del desempeño
75. **En Comfandi Somos Equidad**
75. Fomento de la contratación, integración y retención del talento en situación de discapacidad
76. Incorporación de aprendices y personas en práctica a la plantilla, de acuerdo con su desempeño
76. Remuneración



77. Prestación de servicios integrales

- 78. ¿Qué es?
- 78. ¿Cómo lo hacemos?
- 79. **Productos y servicios de alto valor**
- 79. Subsidios
- 81. Educación y Cultura
- 83. Recreación y Deportes
- 84. Vivienda
- 85. Fomento Empresarial
- 86. Salud
- 87. Mercadeo Social
- 88. Crédito Social
- 89. **Comprometidos con ofrecer experiencias memorables**
- 89. Estudio de Lealtad y Satisfacción
- 90. Nuestros mecanismos de atención



91. Contribución al desarrollo social de la región

- 92. ¿Qué es?
- 92. ¿Cómo lo hacemos?
- 92. **Programa Social Plan Vida (PSPV)**
- 93. Aspectos destacados del PSPV en 2017
- 97. Alianzas para el desarrollo de la región
- 99. Incidencia en Política Pública y Cooperación Internacional
- 100. **Apoyamos el desarrollo de nuestra cadena, compramos local**
- 101. Apoyamos el proceso de comercialización de las organizaciones campesinas



103. Gestión y protección del medio ambiente

- 104. ¿Qué es?
- 104. ¿Cómo lo hacemos?
- 105. **Estrategia ambiental Comfandi**
- 105. Reducción del consumo hídrico
- 106. Control de vertimientos
- 107. Disposición adecuada de residuos
- 108. Reducción del consumo energético
- 109. **Nuestras prácticas ambientales 2017**
- 110. Medición de huella de carbono
- 111. Capacitaciones ambientales
- 113. Gracias



119. Tablas de indicadores

- 120. Tabla GRI

Nuestro noveno informe de sostenibilidad

GRI 102-46, 102-49, 102-50, 102-52, 102-53, 102-54

Un informe de sostenibilidad es una herramienta de gestión y comunicación con los grupos de interés; por eso, cada año trabajamos para presentarles información oportuna y transparente sobre nuestra gestión. En este noveno informe de sostenibilidad exponemos nuestros impactos positivos y negativos en los ámbitos económico, social y ambiental, para el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.

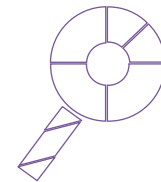
Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares (GRI) y representa nuestra Comunicación de Progreso (COP) en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas; así como la gestión de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS se encuentran identificados al inicio de cada uno de los capítulos para reflejar nuestra contribución y compromiso con ellos.

La Gerencia de Asuntos Corporativos lideró este ejercicio y estuvo a cargo de la revisión y aprobación de este informe, que se construyó con el apoyo de todas las áreas de la organización a través de un equipo de 30 Gestores de Sostenibilidad que reportaron sus prácticas, resultados e impactos, bajo la nueva metodología de estándares GRI.

Este informe se encuentra estructurado a partir de los seis asuntos materiales o prioridades estratégicas en sostenibilidad definidos para la organización. Durante la realización de este documento no se presentaron cambios significativos frente a los asuntos materiales y su cobertura.

En su diseño, el informe refleja nuestro proceso de cambio e innovación por medio del concepto del antiguo juego del Tangram que, a través del movimiento de diferentes piezas, logra resultados innovadores, creativos e inspiradores. Así como en el Tangram, en Comfandi nos transformamos con cada desafío, buscando traducir nuestros servicios y productos en bienestar y oportunidades para cumplir las expectativas de los afiliados, sus familias y grupos de interés.

Esperamos que este informe los motive a acercarse cada vez más a Comfandi: tu mano amiga, ayer, hoy y para siempre.



.....
Los invitamos a leerlo y a enviarnos sus inquietudes o comentarios al correo electrónico:
asuntoscorporativos@comfandi.com.co
.....

Carta del ♦ director ♦

GRI 102-14

Estimados grupos de interés:

En 2017 trabajamos bajo la premisa “Hacer el bien, hacerlo bien y de manera sostenible”, lo que nos lleva a grandes logros y resultados en nuestro desempeño económico, social y ambiental, que sustentan el fortalecimiento y la solidez de la organización y se traducen en bienestar para nuestros afiliados y crecimiento para la región. Fue un año en el que reafirmamos nuestro propósito de adaptarnos a las nuevas necesidades y expectativas de los afiliados, con el fin de ser cada vez más relevantes para nuestros grupos de interés y para el Valle del Cauca.

En este, nuestro noveno Informe de Sostenibilidad reflejamos el compromiso, la pasión y el trabajo constante de nuestros 6.431 colaboradores, por aportar a la construcción de una región más equitativa e incluyente, a través de una gestión eficiente en el marco de un actuar ético y transparente.

Igualmente, evidenciamos la coherencia y articulación de la estrategia de sostenibilidad con el modelo de relacionamiento con grupos de interés y con nuestro Sistema de Gestión Integral, buscando siempre el triple resultado y la competitividad en un marco de comportamiento socialmente responsable y ecoeficiente.

Los resultados de 2017 también fueron posibles gracias a la confianza de las empresas afiliadas, a sus aportes, los cuales administramos con

responsabilidad y pulcritud, lo que ha permitido el desarrollo de lo que presentamos a lo largo de estas páginas.

Este Informe está elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del *Global Reporting Initiative* -GRI y representa nuestra Comunicación de Progreso (COP) en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, así como la contribución al alcance de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

.....
Somos conscientes de que para alcanzar un mundo mejor debemos unir nuestros esfuerzos como lo que somos las organizaciones: agentes de cambio. Seguiremos trabajando de la mano con las empresas vallecaucanas por mejorar nuestras prácticas y contribuir a la agenda mundial en sostenibilidad.
.....



Cumpliendo metas

En 2016 nos trazamos desafíos que nos impulsaban al mejoramiento continuo y a la innovación para sacar el máximo provecho de nuestras capacidades, trazándonos un camino claro hacia la sostenibilidad e integralidad organizacional. Con orgullo podemos decir que alcanzamos las metas propuestas.

A través del programa de Optimización para la Inversión Social (OIS), que nos orienta a la reducción del gasto y a maximizar la rentabilidad de la organización, avanzamos en el camino a la sostenibilidad. Logramos un ahorro de \$11.716 millones. Este resultado impacta positivamente el rubro de remanentes para inversión social y se traduce en mayor bienestar, calidad, cobertura y prestación de servicios integrales para nuestros grupos de interés.

La Fundación Más Familia, de España, nos certificó como Empresa Familiarmente Responsable (efr) por aportar a la calidad de vida de nuestro principal recurso: nuestra gente, siendo la primera organización en el Valle del Cauca en obtener este reconocimiento.

Obtuvimos un excelente resultado en la medición del clima laboral, con un 83% de positividad según la percepción de nuestros colaboradores. Adicionalmente, seguimos promoviendo nuestro Modelo de Gestión Ética con nuestros colaboradores y lo extendimos a 2.200 proveedores, a quienes les socializamos nuestro Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, así como los mecanismos y canales para reportar riesgos o situaciones indebidas.

Reforzando nuestra postura de cero corrupción, definimos la política anticorrupción y participamos en la primera medición de transparencia en Cajas de Compensación realizada por Transparencia por Colombia, obteniendo un nivel de ries-



Comfandi en cifras

Estas cifras reiteran nuestra responsabilidad con el buen manejo de los recursos, en ser relevantes y generar valor a nuestros afiliados, sus familias y la región. Cifras expresadas en millones.

 **\$1.273.250 Ingresos**

 **\$1.206.218 Egresos**

 **\$67.929 Remanente**

 **\$1.272.382 Activos**

 **\$392.602 Pasivos**

 **\$879.779 Patrimonio**

*Cierre a diciembre 31 de 2017

go moderado, resultado que logramos solo seis Cajas de Compensación del país.

Definimos nuestro Modelo de Innovación, el cual nos permite mejorar la experiencia de los afiliados y usuarios, apalancar nuestros servicios con las nuevas tendencias tecnológicas y satisfacer las expectativas de las comunidades desatendidas con la calidad y la calidez que nos caracteriza.

Con nuestro Sistema de Gestión Ambiental, velamos por el cuidado de los recursos naturales y la biodiversidad, minimizando los impactos ambientales generados por nuestra operación.

Realizamos la primera medición de huella de carbono, obteniendo como resultado 311,20 tCO₂e de emisiones directas y 1.152,82 tCO₂e de emisiones indirectas. Esto significa que cada uno de nuestros colaboradores representa 0,83 tCO₂e, lo cual está por debajo de la huella de carbono de una persona promedio en Colombia (4,5 tCO₂e), lo que refleja nuestro compromiso con la gestión

ambiental. El resultado se apoya en nuestras iniciativas de reciclaje y de reducción en el consumo de recursos.

En materia de ahorro y mejora medioambiental logramos una reducción de más de \$959 millones en gastos de servicios públicos y del 68% en utilización de bolsas plásticas frente a 2016.

Crecimos el 32%, con respecto a 2016, en cobertura de servicios sociales en las categorías A y B.

A través de Subsidios cumplimos con el propósito primordial del Sistema del Subsidio Familiar y contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores afiliados. En 2017, entregamos \$139.295 millones en subsidio monetario, \$12.065 millones en especie, \$23.361 millones en subsidio al desempleo, \$41.086 millones en subsidio de vivienda y \$50.348 millones en subsidio en servicio (Recreación \$28.177 millones y Educación: 22.171 millones).

En Educación seguimos contribuyendo a “Colombia la más educada”. Impactamos a 14.369 estudiantes desde el preescolar, a partir de los tres años de edad, hasta la educación media, incluyendo la educación para adultos y logramos disminuir en 1.7% nuestra tasa de deserción escolar.

En Recreación, brindamos cobertura en infraestructura propia a 928.308 usuarios, superando la meta en un 104%, con respecto a 2016. Por otra parte, con nuestra estrategia Extramural, llegamos a 401.980 usuarios, un 178% más que en 2016.

.....
Superamos nuestro indicador de cumplimiento en 134% respecto a empresas creadas y activadas: 2.951 personas realizaron programa de emprendimiento consolidando su plan de negocios y 466 pusieron en funcionamiento su unidad productiva.
.....

En nuestros programas de inclusión laboral, logramos la vinculación de 25 personas con discapacidad y 363 jóvenes entre los 18 y 28 años. Sobrepasamos la meta de 10.200 personas contratadas en 2017, logrando la colocación formal de más de 10.598 personas a través de nuestros centros de empleo.

Si bien el servicio de salud no está dentro de los servicios misionales de Comfandi, como agentes de cambio y equidad social, estamos convencidos de que la salud se constituye en un aspecto fundamental de desarrollo y equidad. Salud Comfandi es patrimonio de los vallecaucanos y como entidad social tenemos el compromiso de brindar un servicio eficiente y confiable. Por eso, definimos estrategias e implementamos planes de acción para aminorar el impacto derivado de la situación que afecta al sector, siempre buscando garantizar la atención oportuna y humanizada a nuestros usuarios que son nuestra razón de ser.

Recibimos

la notificación del Ministerio de Salud de la habilitación de los servicios de consulta externa especializada en hematología oncológica, oncología clínica y quimioterapia ambulatoria y hospitalaria en la Clínica Amiga

Continuamos en nuestro propósito de brindar servicios de salud, con alto impacto social, basados en el Modelo Moderador de Riesgo y asegurando la efectividad de nuestros procesos y servicios, para generar bienestar y contribuir a una mejor calidad de vida de los vallecaucanos.

En cuanto a logros, en salud consolidamos las Unidades de Práctica Integrada (UPI) y recibimos el reconocimiento al mejor Programa de Atención a la Mujer gestante desarrollado en el año 2016, por alcanzar un indicador de 0 muertes por cada 100 mil nacidos vivos, lo cual es altamente significativo para la región.

Los resultados consolidados de Comfandi y SOS, en los últimos dos años, evidencian una importante mejoría. Logramos reducir el déficit en \$17.560 millones (72%), lo que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad del servicio de salud.

Nuestros supermercados realizaron ventas por más de \$165.000 millones, que representan un crecimiento del 1,7% respecto al año anterior.

Incrementamos el número de droguerías con la apertura de 11 puntos, para un total de 77 en el Valle del Cauca.

En Crédito Social, crecimos el 167% frente al año anterior y creamos una nueva línea de crédito de libre inversión.

Estos resultados destacan el impacto social de Comfandi y su solidez, y nos comprometen a asumir nuevos retos y a emprender acciones para brindar a través de nuestros servicios una mayor cobertura a la población vallecaucana.

Cumplimos con todas las obligaciones relacionadas con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, y con la adquisición de las licencias del software utilizado. Hemos establecido políticas y procedimientos internos para efectuar el adecuado seguimiento al cumplimiento de estas obligaciones, en atención al artículo 47 de la Ley 22 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000.

Camino a **la sostenibilidad**

Durante 60 años, hemos sido constructores de paz y eje fundamental en el progreso de las familias vallecaucanas. Hemos evolucionado para alcanzar la competitividad en un marco de comportamiento socialmente responsable, convirtiéndonos en corresponsables en el desarrollo de un país y una región cambiantes en la búsqueda de una mejor sociedad para todos. También han cambiado nuestros afiliados y las familias.

Por eso, ahora nos pensamos y nos proyectamos como una organización moderna e innovadora, siempre orientados a generar valor y gene-

rar bienestar, brindando experiencias memorables a través de servicios innovadores, pertinentes y de calidad, ampliando el acceso a oportunidades y contribuyendo a crecer como sociedad, porque queremos ser referente de la cocreación de un país equitativo e incluyente. Por supuesto, lo haremos con el apoyo y respaldo de nuestros grupos de interés.

Seguir gestionando efectivamente nuestros asuntos relevantes, mantener y estrechar relaciones cada vez más fuertes y de mayor confianza con nuestros grupos de interés serán nuestro en-

foque. El modelo de sostenibilidad seguirá marcando nuestras directrices y las mesas de trabajo en conjunto con nuestro equipo comprometido y competente seguirán posibilitando en alcance de nuestros objetivos organizacionales.

Continuaremos trabajando en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión Ética.

Hemos proyectado un crecimiento en nuestra población afiliada del 10% (1.410.318 personas), con respecto a 2017.

Trabajaremos en la evolución de la prestación de servicios sociales a la contribución directa al desarrollo sostenible de la región, generando impacto de transformación social.

En Recreación fortaleceremos nuestra estrategia extramural en el Valle del Cauca para tener mayor cobertura.

Avanzaremos en nuestro proceso de crear modelos de negocios no dependientes del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).

Hoy más que nunca, la salud es un reto para el mundo, Colombia y para las Cajas de Compensación Familiar. Ratificamos nuestro compromiso con la vida y el bienestar de los vallecaucanos; por eso, buscamos alternativas para hacer de Salud Comfandi un servicio sostenible, que sea cada vez más oportuno, pertinente y de calidad para la población, entendiendo los cambios en la pirámide poblacional y, por ende, la necesidad de atención en salud integral a los vallecaucanos, garantizando su derecho a este servicio.

Queremos llegar a la comunidad no consultante mediante estrategias IEC (Información, Educación y Comunicación) y con un enfoque preventivo para generar conciencia en los cambios de estilo de vida.

Igualmente, estamos comprometidos con la realización de alianzas estratégicas que fortalezcan nuestra prestación del servicio de salud, garantizando una gestión transparente que genere



y fortalezca la relación de confianza que hemos creado con nuestros usuarios, sus familias, las empresas, proveedores y aseguradores.

Continuaremos con el plan de expansión de droguerías para brindar mayor cobertura y bienestar a los clientes en el Valle del Cauca.

En nuestro servicio de Crédito nos hemos propuesto posicionar este servicio como el habilitador de consumo más importante para los afiliados en productos y servicios de Comfandi.

Gracias a todos nuestros grupos de interés por creer, al igual que nosotros, que juntos podemos construir una mejor región. Gracias al Consejo

Directivo por su constante apoyo, a los empresarios por su confianza y respaldo, a los trabajadores afiliados que son nuestra razón de ser, a nuestros colaboradores por dejar huella en el logro de nuestros objetivos y, en general, a todos los grupos de interés por ayudarnos a crecer como organización. Sigamos compartiendo sueños, los de ustedes y los nuestros, para avanzar juntos hacia la construcción de un país más próspero y aportar de manera integral a la sostenibilidad del Valle del Cauca.

Nuestros esfuerzos se encaminan a seguir proyectándonos como una organización innovadora, eficiente y sostenible que busca siempre la generación de relaciones duraderas con ustedes, nuestros grupos de interés, para consolidarnos cada día más como su Mano Amiga, la Mano Amiga de los vallecaucanos.



.....
Los invitamos a revisar en detalle el documento y la información complementaria disponible en nuestro portal web www.comfandi.com.co
.....

▶ *JACOBO TOVAR CAICEDO*
DIRECTOR ADMINISTRATIVO



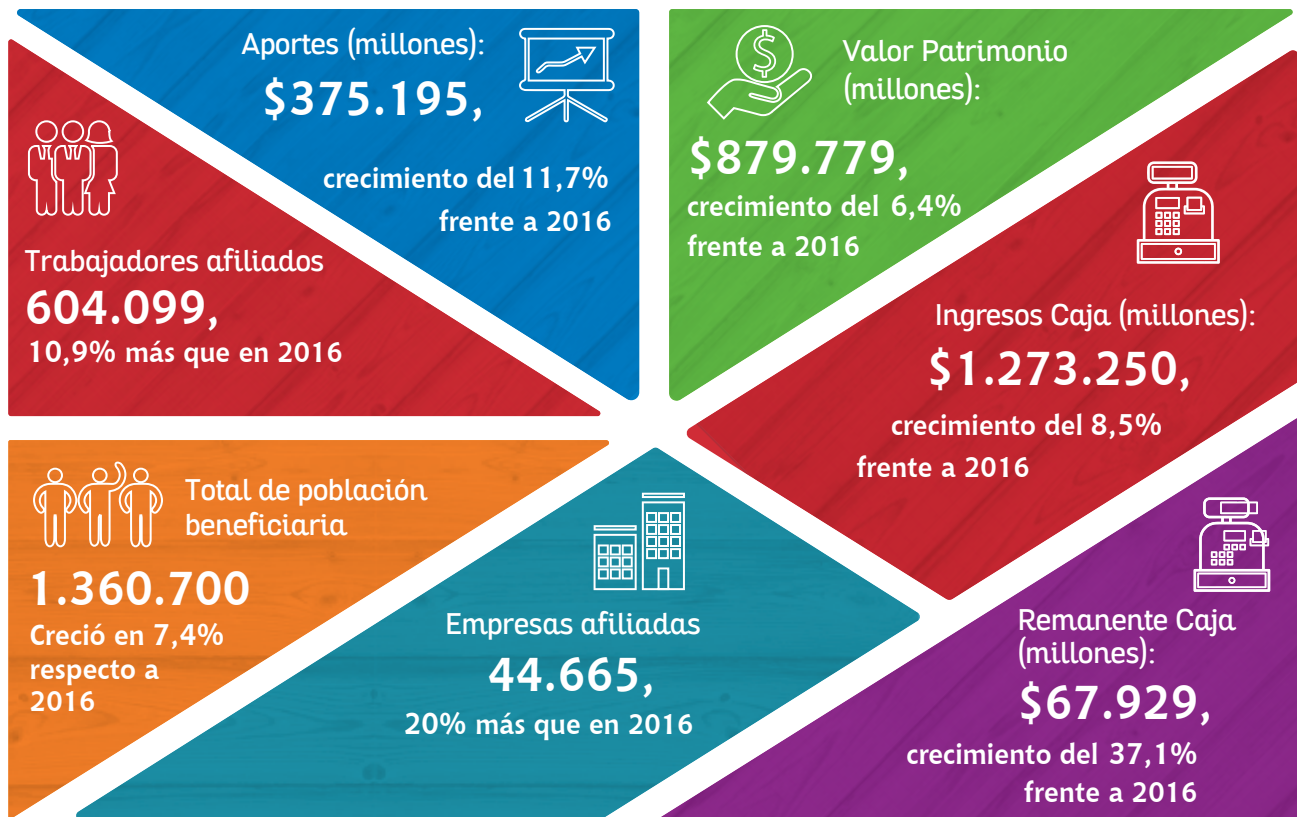
Comfandi

TU MANO AMIGA

GRI 102-1, 102-2, 102-7



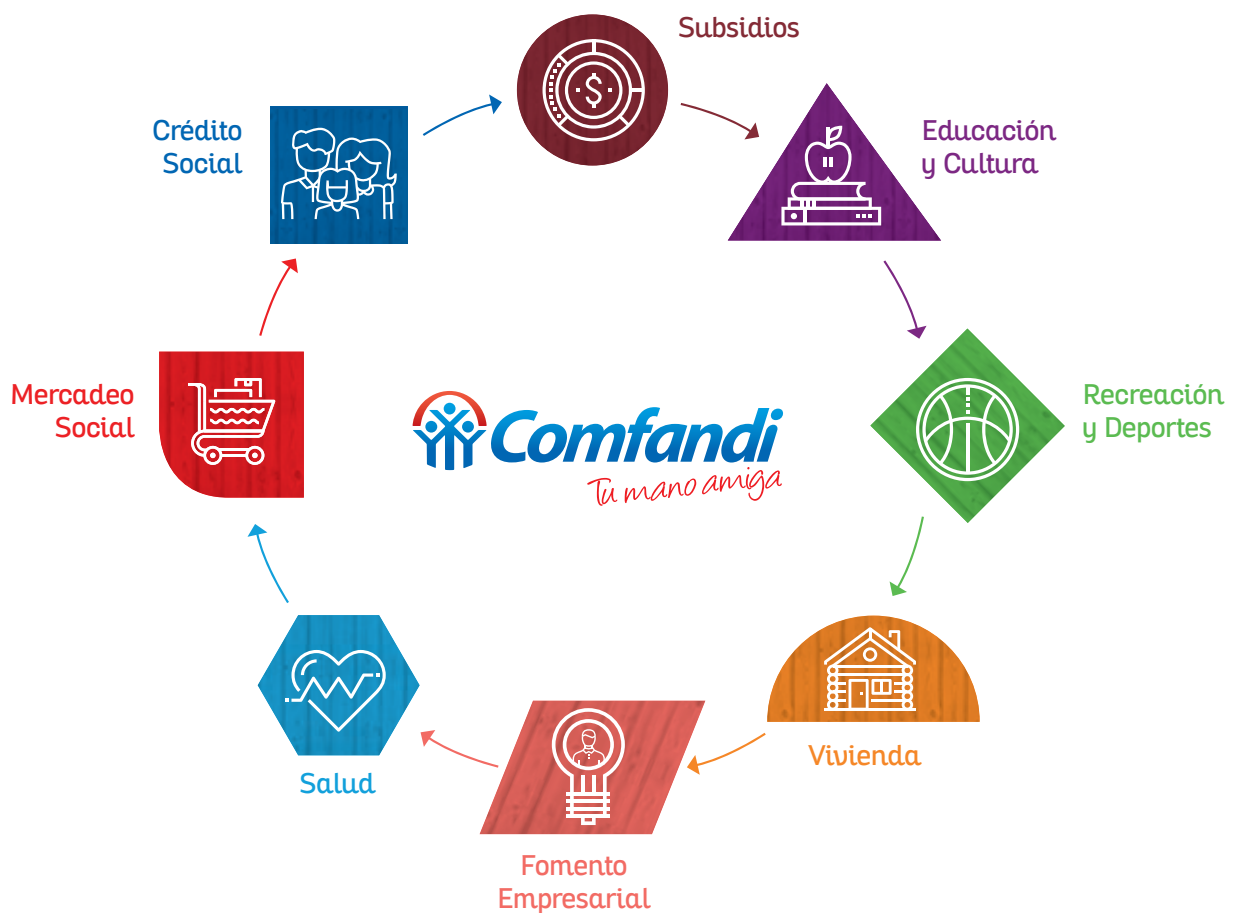
Somos la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar ANDI - Comfandi, una organización en la que trabajamos por hacer el bien, hacerlo bien y de manera sostenible. Nos sentimos orgullosos de decir que los vallecaucanos siguen confiando en nosotros, permitiéndonos mantener el primer lugar en número de afiliados y aportes en el Valle del Cauca.



*Las cifras financieras del año 2016 contenidas en el presente informe y que son base de comparación para el año 2017 están preparadas bajo Norma de Contabilidad de Información Financiera aceptadas en Colombia para Pymes (NCIF).

Creemos que esta confianza y reconocimiento son el resultado de nuestro esfuerzo y compromiso por entender las expectativas de nuestros grupos de interés y generar bienestar en la sociedad, ampliando sus capacidades y haciéndola coautora en la construcción de un mejor país.

Cada una de nuestras Unidades Estratégicas de Servicio (UES) trabaja por prestar servicios relevantes, integrales y más humanos, al mismo tiempo que generan impactos y resultados que contribuyen al alcance de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados por la organización.



Nuestra estrategia corporativa

GRI 102-16

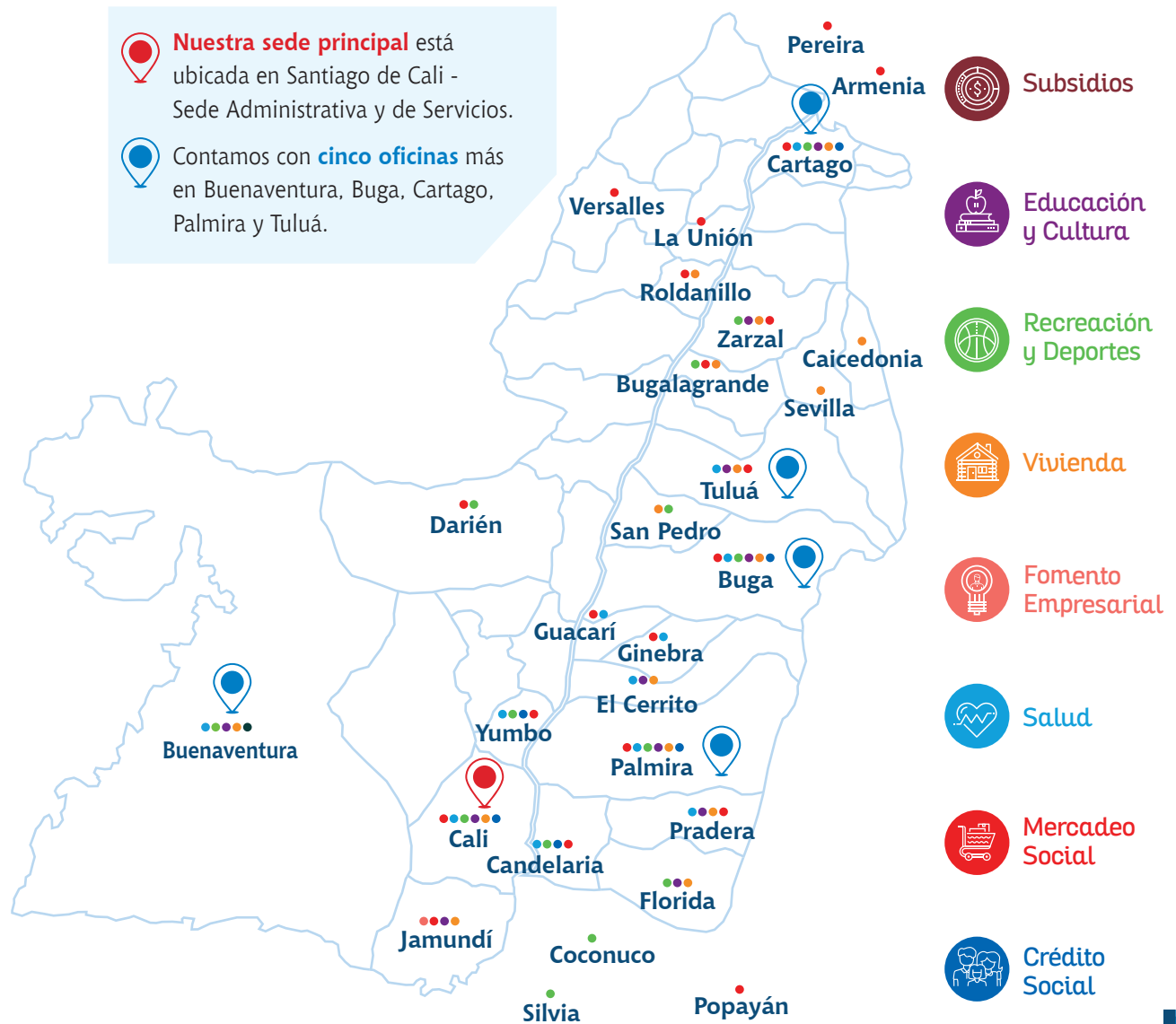
Nuestra misión, visión y promesa de valor están enmarcadas en el compromiso de ser cada vez más cercanos, trabajar con pasión y contribuir a una región más incluyente y equitativa; en donde podamos ser agentes positivos de transformación e innovación. Al dar cumplimiento a estos lineamientos, alcanzamos la competitividad en un marco de comportamiento socialmente responsable y ecoeficiente.



Nuestra presencia en la región

GRI 102-3, 102-4, 102-6

Nuestra cobertura de servicios abarca el 57% del departamento. Estamos presentes en 24 municipios del Valle del Cauca, con 268 puntos de servicio; además, en el Cauca contamos con infraestructura hotelera, y en Risaralda, Quindío y Caldas con dispensarios de medicamentos.



Nuestro compromiso ◆ con la sostenibilidad ◆

En Comfandi entendemos la sostenibilidad como nuestro principal lineamiento estratégico que nos permite optimizar los procesos, hacer más efectiva la toma de decisiones e identificar, gestionar y prevenir la materialización de riesgos. En otras palabras, nos facilita el alcance de resultados positivos para la organización; por eso, estamos comprometidos con una gestión económica, ambiental y socialmente equilibrada, siendo conscientes de que este constituye el primer paso para continuar generando valor en el presente y en el futuro.

La manera como gestionamos este triple resultado es a través del Modelo de Sostenibilidad¹, capturando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, priorizando los temas que para ellos son importantes y desarrollando acciones que respondan, en la medida de nuestras capacidades, a sus requerimientos. Todo esto liderado por un Gobierno Corporativo que motiva constantemente a la innovación, transformación y responsabilidad de la Caja frente a todos sus impactos.

Modelo de Sostenibilidad Comfandi



1. Conoce más información en nuestro Informe de Sostenibilidad 2016, página 36. Visita nuestro informe en <https://www.comfandi.com.co/persona/cali/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2016>

Materialidad

GRI 102-47

Los asuntos materiales son los temas de gran importancia para nuestros grupos de interés y de alto impacto para la organización. Su gestión nos permite seguir siendo relevantes y efectivos. Por esta razón, están alineados a nuestra estrategia corporativa y constituyen el marco de acción de la organización para alcanzar la sostenibilidad.

Cada asunto material tiene asignada una mesa de trabajo que se encarga del seguimiento de su gestión. En las mesas participan diversas áreas y líderes de la organización que, con el acompañamiento de

Asuntos Corporativos, definen directrices y pasos a seguir.

Durante el 2017, se revisaron y redefinieron las líneas de acción y se trazaron objetivos y metas para articular los asuntos materiales a la agenda internacional en materia de sostenibilidad: GRI, principios de Pacto Global y ODS.

Nuestros 6 asuntos materiales y sus respectivos descriptores son:

Efectividad **organizacional**



- Estrategia de eficiencia operacional.
- Gestión del riesgo.
- Relaciones íntegras con nuestros proveedores.
- Gestión de la Innovación y mejora continua.

Gobierno corporativo, **ética y transparencia**



- ▶ Promoción y respeto por los Derechos Humanos.
- ▶ Gobierno corporativo, Ética y Transparencia.
- ▶ Relacionamiento con los grupos de interés.

Prestación de **Servicios Integrales**



- Acceso a los servicios.
- Atracción, retención y lealtad de empresas, afiliados y clientes.
- Productos y servicios de alto valor percibido.

Contribución al **desarrollo social de la región**



- Generación de impactos positivos en la comunidad.
- Participación en programas en pro de la comunidad.
- Incidencia en política pública.

Prácticas **Laborales**



- Relaciones laborales.
- Seguridad y salud.
- Desarrollo humano.
- Diversidad e inclusión laboral.
- Equilibrio con la vida.

Gestión y protección del **Medioambiente**



- Cumplimiento a la normatividad ambiental.
- Control y reducción de los impactos ambientales negativos.
- Gestión de residuos (peligrosos, no peligrosos y reciclaje).
- Uso eficiente y racional del recurso energético y recurso hídrico.
- Gestión ambiental en los proveedores y/o contratistas.
- Educación ambiental.

A lo largo de este informe daremos cuenta de la gestión de cada uno de los asuntos materiales, los principales resultados alcanzados y los retos que abordaremos a futuro en la organización.

Contribución al alcance de los objetivos de la agenda mundial de desarrollo:

Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Global



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Así como alineamos la sostenibilidad a nuestros objetivos organizacionales, entendemos la responsabilidad y el compromiso que tenemos a nivel regional y nacional con un impacto global que genere una transformación sociocultural que garantice mejores escenarios presentes y futuros en nuestro país y en el mundo.

Por eso, nos movilizamos para contribuir a la agenda mundial orientada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios de Pacto Global² (PG), uniendo esfuerzos con otras organizaciones, con el Estado y la sociedad civil para generar impactos positivos y dinamizadores.

Este año, la articulación a los ODS y principios del Pacto Global se describen de manera más específica, ya que identificamos los principios y las metas de desarrollo a las que nuestros programas y servicios impactan positivamente.

En el esquema, los principios del Pacto Global estarán representados de la siguiente manera:

PG 1-2

Las metas de los ODS estarán representadas de la siguiente manera: M 1.4




2. Para más información sobre estas iniciativas internacionales te invitamos a conocer los sitios web institucionales de los Objetivo de Desarrollo Sostenible <http://www.co.undp.org/> y Pacto Global <http://www.pactoglobal-colombia.org/>


¿Cómo contribuimos?


Aliviamos las cargas tanto del afiliado como de su familia (especialmente los de menores ingresos, categorías A y B), otorgando subsidios y facilitándoles el acceso a bienes y servicios. Así contribuimos a reducir las desigualdades y brechas económicas y sociales.


En 2017:


- Pagamos **\$139.295 millones** de subsidio monetario a un promedio de **245.757** afiliados categorías A y B.


- Entregamos subsidios en especie por un monto de **\$12.065 millones**, impactando a un total de **413.361** afiliados, de los cuales **85%** pertenecen a categoría A y **15%** a categoría B.


- Entregamos **\$41.086 millones** en subsidio de vivienda, beneficiando a **1.963** grupos familiares, **91,26%** categoría A y **8,7%** categoría B.


- Dimos cobertura a **8.824 desempleados** con un bono de subsidio FOSFEC por un valor total de **\$23.361 millones**.


- Entregamos **\$50.348 millones** de subsidios en servicios.



M 1.4

PG 1-2

Asunto Material alineado con ODS y PG

Prestación de servicios integrales-Subsidios y Fomento Empresarial.
 Contribución al desarrollo social.



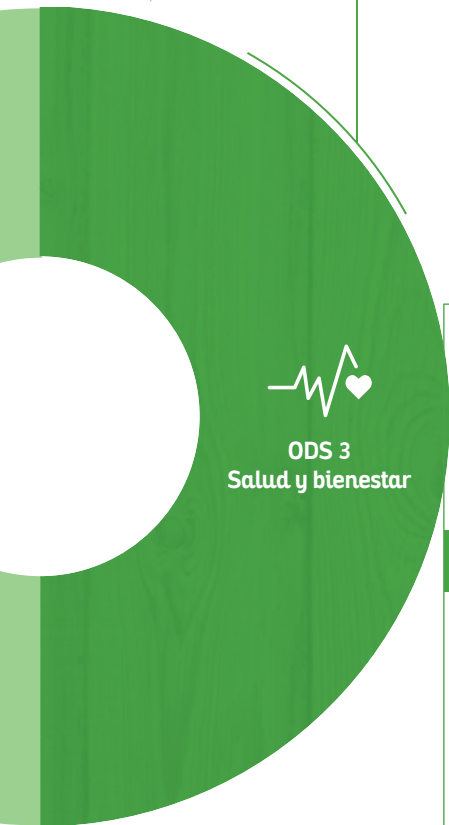
M 10.2

¿Cómo contribuimos?

Asunto Material alineado con ODS y PG

Prestación de servicios integrales - Salud.

Contribución al desarrollo social.



M 3.1

M 3.2

M 3.3

M 3.4

M 3.7

PG 1-2

Contamos con programas y metodologías de intervención que han sido reconocidos, a nivel local y nacional, por superar el umbral de indicadores trazados e impactar positivamente a la población contribuyendo a su bienestar y salud.



Programa de Control Prenatal de Comfandi: reconocido en el 2017 por la Alcaldía de Santiago de Cali y la Secretaría de Salud Municipal como el mejor en cumplimiento de Indicadores de Proceso y Resultados en Salud.

Contribuimos al bienestar del binomio madre - hijo reduciendo considerablemente la tasa de mortalidad materna. En el 2017 recibimos en el control prenatal a **7.147 gestantes** logrando una **cobertura de acceso** al control prenatal **del 100% de las gestantes estimadas.**

Meta nacional de mortalidad:

menos de **70** por cada **100 mil** nacidos vivos.



Mortalidad materna nacional

Menos de **40** por cada 100 mil nacidos vivos.



Mortalidad materna en el Valle del Cauca

37,43 por cada 100 mil nacidos vivos.



Mortalidad materna Comfandi

16 por cada 100 mil nacidos vivos.



Programa Control de Crecimiento y Desarrollo: en el año 2017, se realizaron **23.081** controles de Crecimiento y Desarrollo con una cobertura de **69%**³ en menores de 5 años y una cobertura **39%** en niños de 6 a 10 años, lo que genera un impacto en los indicadores de mortalidad infantil con respecto al año anterior.

Tuvimos un resultado de 0 casos de muertes en niños menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA), mientras que el comportamiento en el departamento y Colombia fue:



Mortalidad por EDA Colombia **3,11** muertes por cada 100 mil niños menores de 5 años.



Mortalidad por EDA Valle del Cauca **1,38** muertes por cada 100 mil niños menores de 5 años.

En cuanto a la Tasa de Mortalidad por Enfermedad Respiratoria Aguda en menores de 5 años tenemos un resultado de **7,03** muertes por cada **100** mil menores de 5 años, una tasa que se encuentra por debajo de la nacional y departamental, que tienen un **12,46** (nacional) y **8,81** (Valle del Cauca).



Programa de tuberculosis: desde hace más de 10 años **contribuimos a la mitigación de la transmisibilidad y propagación de la tuberculosis**, mediante la captación y atención de pacientes. La **meta de captación** cada año es del **70%** de la población consultante por primera vez y para el **2017, alcanzamos el 74,95%**, es decir, superamos la meta nacional. Por su parte, atendimos un total de **376 pacientes**, alcanzando un porcentaje de éxito del tratamiento del **92%**⁴ y un **0% en abandono del programa**, es decir, ningún paciente suspendió o se retiró del tratamiento.



Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI): desde hace más de 15 años, **hemos contribuido en aumentar las coberturas de vacunación** específicamente en Cali, alcanzando **coberturas superiores al 95%**.

En nuestros **11 puntos de vacunación** distribuidos entre las IPS Calipso, Morichal, San Nicolás, Torres, Yumbo, Candelaria, Palmira, Buga, Cartago, Buenaventura y Tuluá aplicamos **171.558 vacunas a 87.917 pacientes** desde **0** meses hasta mayores de **60 años**, incluyendo embarazadas, durante 2017.

3. Porcentajes calculados frente a las metas de cobertura Comfandi.

4. Pacientes con tratamiento terminado, curados con baciloscopia positiva.



ODS 3
Salud y bienestar

¿Cómo contribuimos?



Programa Vida Amiga: brindamos una atención integral a usuarios de la EPS SOS con diagnóstico confirmado de VIH. Contamos con un equipo multidisciplinario que se encarga de intervenir oportunamente la condición clínica de nuestros pacientes: seguimiento, vacunación contra hepatitis B, meningococo e influenza, prueba de tamizaje para tuberculosis latente, toma de laboratorios, entre otros. En 2017, atendimos **4.357 consultas** por médico experto e infectólogo, que corresponde a **1.772 usuarios atendidos en el programa**, de los cuales **239 fueron pacientes nuevos**.



Atención integral de pacientes con cáncer: con nuestra red de IPS trabajamos en el fortalecimiento de servicios integrales para la atención del cáncer en nuestra población afiliada. Tenemos un trabajo articulado para garantizar la detección temprana, la oportuna remisión para las intervenciones requeridas por el paciente, el seguimiento continuo y acompañamiento en todo el proceso al usuario, su familia y/o cuidador. En el 2017, atendimos **2.981 pacientes en la consulta oncológica**, **1.867 cirugías** y tuvimos un total de **767 hospitalizaciones de pacientes oncológicos**.



En comfandi trabajamos por la **salud sexual y reproductiva**. Al 2017, con los servicios de salud sexual de la EPS SOS **cubrimos** con métodos de planificación familiar **el 61,5% de la población femenina en edad fértil**, es decir, mujeres de 12 a 49 años.

Además, bajo el programa de servicios amigables realizamos eventos que buscan fomentar una sexualidad sana y prevenir mediante la educación embarazos no deseados, interrupción voluntaria del embarazo y el riesgo de mortalidad materna y neonatal. Con este enfoque, en el año 2017 se programaron **111 actividades educativas** de las cuales se realizaron el **100%**; en ellas citamos a **3.585 jóvenes** y logramos una asistencia de **3.268**, es decir, una **cobertura del 91%**.

Asunto Material alineado con ODS y PG

Prestación de servicios integrales - Salud.

Contribución al desarrollo social.

¿Cómo contribuimos?

Contamos con uno de los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) más grandes de Colombia, atendiendo a **2.949 niños** que pertenecen a población en condición de vulnerabilidad, brindando en ellos una atención integral que además de la educación les permite acceder a servicios de salud, programas de vacunación y atención, y campañas de registro de los niños con la Registraduría Nacional.

El **100%** de los niños egresados de los CDI llegan a una institución educativa a seguir su proceso de formación; posteriormente, trabajamos en procesos de seguimiento que involucran a los estudiantes y a sus familias, promoviendo la terminación del ciclo educativo.

Impactamos a un total de **10.257 estudiantes** en educación formal, es decir, en los niveles: media, preescolar, primaria y secundaria, de los cuales el **81%** corresponden a estudiantes de categoría A, **15,48%** a categoría B y **3,4%** a categoría C.

Logramos disminuir nuestra tasa de deserción escolar en **1,7%**. En el 2016, nuestro indicador era el **4,7%** y para el 2017 **3,0%**; además, nuestra tasa fue **0,7%** menor a la tasa de deserción escolar nacional, que se ubica en **3,7%**.

Contamos con un total de 13 programas técnicos laborales con los que en 2017 impactamos a **1.211 estudiantes**: **76,21%** de categoría A, **8,6%** de categoría B y **15,11%** de categoría C. El **70%** de los egresados de estos programas pudo ubicarse laboralmente.



M 4.2

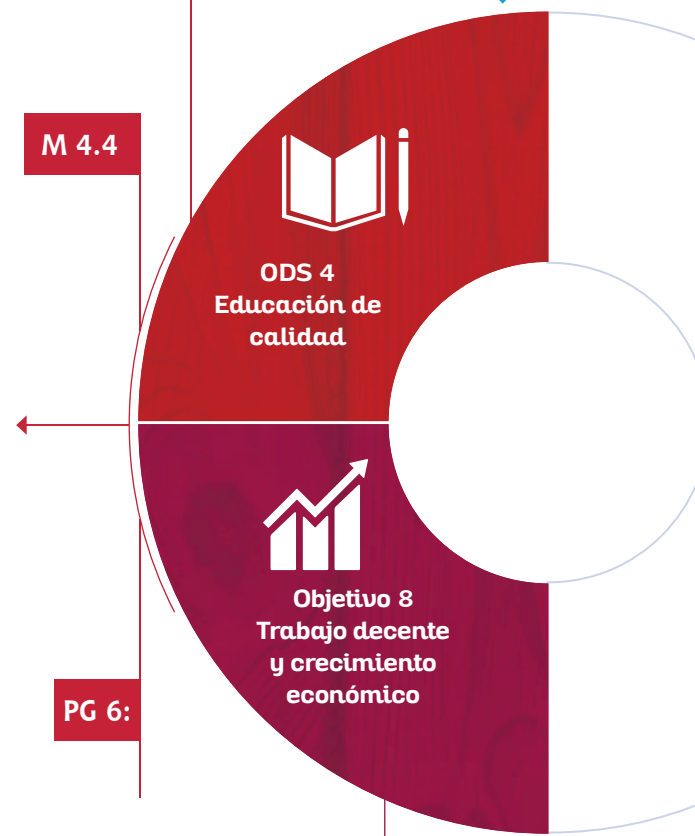
M 4.3

M 4.4

PG 6:

Asunto Material alineado con ODS y PG

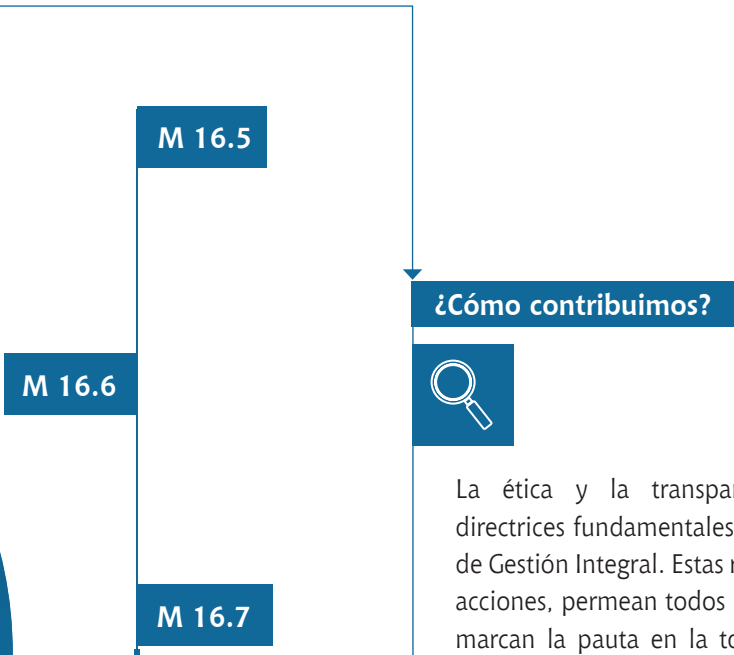
Prestación de servicios integrales - Educación. Contribución al desarrollo social.



M 8.6



ODS 16
Paz, justicia e
instituciones
sólidas



¿Cómo contribuimos?



La ética y la transparencia constituyen directrices fundamentales de nuestra Política de Gestión Integral. Estas rigen todas nuestras acciones, permean todos nuestros procesos y marcan la pauta en la toma de decisiones. Este actuar corporativo es impulsado desde el Gobierno Corporativo, principal comprometido con hacer las cosas bien.

Desde el Código de Ética y Buen Gobierno Empresarial tenemos una postura de **cero corrupción** que se soporta en el compromiso con el cumplimiento del principio **10** del Pacto Global.

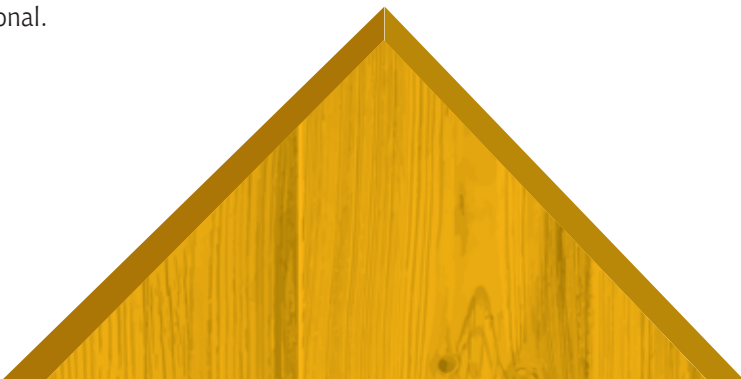
En el 2017 no solo fortalecimos la cultura corporativa en materia de ética y transparencia, sino que además la extendimos a nuestra cadena de valor. **2.200 proveedores** fueron impactados en diferentes espacios en los que presentamos nuestros comportamientos éticos.

Construimos y divulgamos la **Política Anticorrupción Comfandi** al **92,75%** de los colaboradores y 100% de los miembros del órgano directivo, generando el compromiso de implementarla en todos los procesos.

Asunto
Material
alineado
con ODS
y PG

Gobierno corporativo, ética
y transparencia.

Efectividad organizacional.



Efectividad

ORGANIZACIONAL

GRI 103-1, 103-2, 103-3
ODS-8, ODS-10, ODS-12, ODS-17



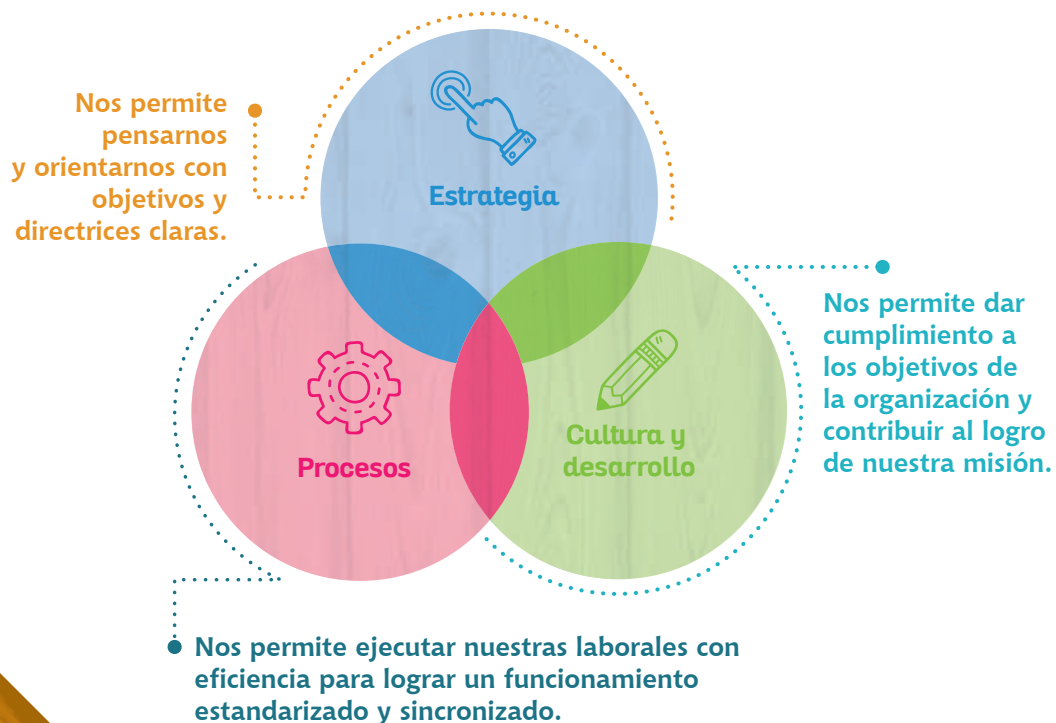
◆ ¿Qué es? ◆

Es lograr la eficiencia en el manejo de los recursos y la eficacia en la prestación de servicios y la oferta de productos. Operar de tal manera que, como organización, logremos los resultados que nuestros grupos de interés esperan de nosotros y la sostenibilidad de la organización.

¿Cómo lo hacemos?

En Comfandi logramos la efectividad organizacional gestionando los recursos de manera óptima y transparente, previniendo la materialización de riesgos, fortaleciendo nuestra cadena de suministro e innovando en los procesos, así como en la oferta de servicios y productos para responder a las dinámicas de un entorno en constante cambio.

Esta efectividad se fundamenta en nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI), es decir, en el balance entre la estrategia, los procesos, y la cultura y el desarrollo.



El éxito de nuestro Sistema de Gestión Integral radica en la convergencia de 3 factores fundamentales:

- **Método:** contamos con un método establecido para hacer seguimiento a los procesos, identificar oportunidades de mejora, analizar resultados e incidir asertivamente en la toma de decisiones. Este corresponde al PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- **Conocimiento técnico:** sabemos hacer lo que hacemos **bien hecho**, es decir, conocemos las técnicas de los procesos en los que participamos para garantizar resultados y responder a las situaciones.
- **Liderazgo efectivo:** influenciamos a nuestros equipos positivamente a través del ejemplo, construyendo relaciones sólidas que permiten su desarrollo profesional y personal, movilizándolos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Adicional a nuestro Sistema de Gestión Integral, para alcanzar la efectividad organizacional, nos soportamos en un Sistema de Control Interno que se basa en tres principios: autocontrol, autogestión y autorregulación, generando con su implementación 3 líneas de defensa. La primera línea de defensa nace en la gestión operativa, cada miembro de la organización vela por la evaluación y control de su propio trabajo; y a su vez, los directores, jefes y líderes de áreas velan por el funcionamiento de sus equipos. La segunda línea de defensa es la que posibilita el área de Gestión Integral de Riesgos, pues genera metodologías para el adecuado manejo de los riesgos y el aseguramiento de los procesos que puedan impactar la sostenibilidad y los objetivos estratégicos de la Caja. Finalmente, la tercera línea es la que se da por intervención del área de Auditoría, que garantiza que la operación cumpla con las políticas y lineamientos normativos existentes.



Efectividad en la gestión del riesgo

GRI 102-30

El trabajo conjunto entre el área de Gestión Integral de Riesgos y otros actores estratégicos⁵ nos permite mantener el perfil de riesgos dentro de los límites que la organización ha decidido asumir.

Los frentes de gestión en materia de riesgos corresponden a:



1 Realizamos la identificación y valoración de los riesgos a nivel estratégico corporativo, estratégico competitivo por UES y a nivel operativo. Con esta gestión logramos un cubrimiento del **100%** de la operación y del **42,95%** (163) de nuestros procesos; adicionalmente, como parte del fortalecimiento de la cultura organizacional, se capacitaron en la metodología de administración de riesgos, a lo largo del año, a **236 líderes** de la Caja y **5.740 colaboradores** completaron el curso virtual SARLAFT.

2 Adelantamos las definiciones de los planes de continuidad de negocio para los procesos de Subsidios y Recreación. Durante el **2018**, se tendrá la implementación y prueba a dichos planes.

3 Extendimos nuestra cultura y principios éticos a nuestra cadena de valor. Capacitamos al **95%** de nuestros colaboradores en gestión ética y obtuvimos el **2° lugar** en la medición de transparencia desarrollada bajo la alianza entre Transparencia por Colombia y Asocajas⁶.






4 En toda la organización implementamos medidas de prevención de riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), yendo más allá de la exigencia normativa y retándonos para mejorar los procesos preventivos. Reportamos periódicamente a los entes de control la información requerida y continuamente adelantamos campañas de capacitación, las cuales alcanzaron en el **2017** un cubrimiento del **97%** de los colaboradores de la Caja.

5. Para más información sobre el involucramiento de estos actores, consultar el índice de Contenidos GRI indicador 102-30.

6. Los avances de este programa se pueden consultar en el Asunto Material de Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia.



Nuestros principales resultados en este frente hacen referencia a:

-  ▶ Consulta preventiva en listas restrictivas del 100% de proveedores.
-  ▶ Puesta en marcha del proceso de debida diligencia de conocimiento de clientes para Salud en las Clínicas Amiga y Tequendama.
-  ▶ Consulta preventiva en listas restrictivas a candidatos de procesos de selección e inclusión de cláusulas SARLAFT en el contrato laboral de la Caja.
-  ▶ Implementación de controles sobre las transacciones en efectivo realizadas por clientes particulares de Salud y Recreación.
-  ▶ Reporte mensual a la UIAF⁷ en términos de operaciones sospechosas y de transacciones en efectivo.

7. Unidad de Información y Análisis Financiero.

Innovamos en ◆ procesos y servicios ◆

GRI 103-3

Al igual que la adecuada gestión del riesgo, la innovación es fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. En el 2017, desarrollamos nuestro Modelo de Innovación, que está alineado al Sistema de Gestión Integral y que tiene tres dimensiones de trabajo: la estrategia de innovación, la estructura de innovación y el plan táctico de cultura.

¿Por qué estamos innovando?

Reconocemos que las necesidades, expectativas, demandas y comportamientos de nuestros grupos de interés son dinámicos. Innovamos para adaptarnos a esos cambios y tendencias, para aprovechar al máximo nuestras capacidades, prestar servicios integrales y seguir siendo relevantes para nuestros usuarios.

¿Dónde innovamos?

Innovamos en tres ejes: el mejoramiento de la experiencia del afiliado y usuario, la identificación de oportunidades de apalancamiento para los negocios y el cubrimiento de nuevos segmentos.

Modelo de Innovación



HUB Estratégico de proyectos

En línea con la innovación, contamos con un escenario de encuentro e intercambio de ideas, conocimiento y experiencias que dan lugar a renovación. El HUB estratégico de proyectos busca unificar metodologías, lograr la articulación de los proyectos con la estrategia corporativa y generar mayor valor a la organización y a nuestros grupos de interés, a partir de su implementación.

¿Que logramos con el HUB?



Optimizamos nuestros procesos para la inversión social: ♦ el programa OIS ♦

GRI 103-3

El programa Optimización para la Inversión Social (OIS) nos orienta a la reducción del gasto y a maximizar la rentabilidad de la organización, garantizando una operación transparente y una inversión social sostenible. Esto lo logramos mediante el fortalecimiento de mecanismos de control del gasto, manejo eficiente de recursos y prevención de fraudes, y el control cruzado entre los Gestores de Productividad y los Gestores de Competitividad.

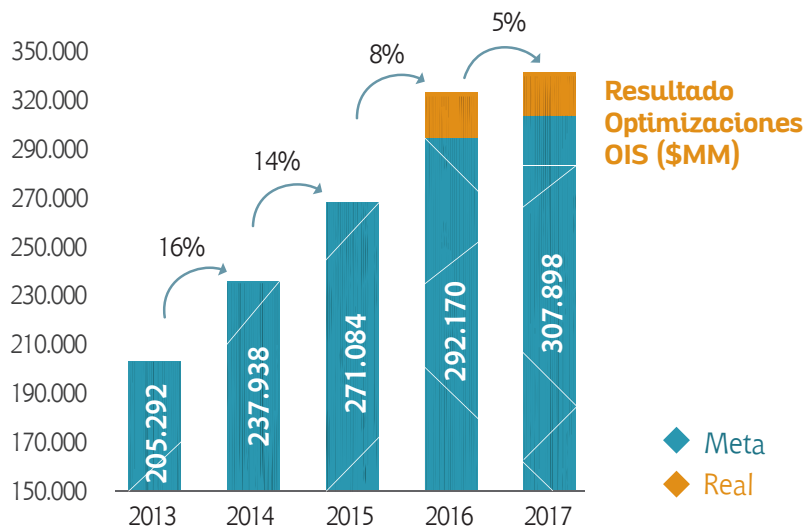
Con el programa trabajamos en torno a cinco puntos esenciales:





Gestores OIS

En el 2017, logramos cambiar la tendencia del crecimiento de los gastos gestionables, los cuales pasaron de estar por encima del 14% en años anteriores a un 5%. Este resultado impacta positivamente el rubro de remanentes para inversión social y se traduce en mayor bienestar, calidad, cobertura y prestación de servicios integrales para nuestros grupos de interés.



Generamos y distribuimos valor en nuestra región

GRI 201-1

Debido al adecuado manejo de los recursos, al mejoramiento continuo de nuestros procesos y al respaldo de nuestras empresas afiliadas, en Comfandi tenemos una operación rentable que genera y distribuye valor para la región.

Valor Económico Generado (A)	2016 NIIF	%	2017 NIIF	%	% Var 17/16
Ingresos Mercadeo Social	\$422.379	36	\$448.823	35,3	6,26
Aportes Afiliados	\$335.996	29	\$374.904	29,4	11,58
4106 Aportes de empresas no afiliadas por prescripción	-	-	\$291	0,0	-
Ingresos Servicios de Salud	\$302.009	26	\$325.193	25,5	7,68
Ingresos por servicio de Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial y Crédito Social	\$64.517	5	\$71.488	5,6	10,81
Otros Ingresos No Operacionales	\$35.607	3	\$40.312	3,2	13,21
Ingresos de Vivienda	\$13.187	1	\$12.239	1,0	(7,19)
Total Valor Económico Generado (A)	\$1.173.695	100	\$1.273.250	100	8,5

Valor Económico Distribuido (B)	2016 NIIF	%	2017 NIIF	%	% Var 17/16
Costos de la prestación de los Servicios (1)	\$461.272	43	\$489.869	38,5	6,2
Salarios y Beneficios Sociales (2)	\$214.942	20	\$237.350	18,6	10,4
Pago a Proveedores de Bienes y Servicios (3)	\$157.411	15	\$153.455	12,1	(2,5)
Apropiaciones de Ley (4)	\$104.175	10	\$107.495	8,4	3,2
Subsidio monetario, subsidio en especie y otros	\$130.954	12	\$153.450	12,1	17,2
Pagos a gobiernos (impuestos y contribuciones) (5)	\$14.432	1	\$18.378	1,4	27,3
Pago a proveedores de fondos (préstamos) (6)	\$977	0	\$1.219	0,1	24,7
Total Valor Económico Distribuido (B)	\$1.084.163		\$1.161.216		7,1

= Valor Económico Retenido (A-B)	\$89.532		\$112.034		25,1
----------------------------------	----------	--	-----------	--	------

Aumentamos nuestro valor económico generado en 8,5% en relación a la operación del año anterior, resultado impulsado principalmente por los aportes de los afiliados a la Caja y el cual creció 11,6%, respecto al 2016. Este crecimiento nos permitió distribuir \$1.161.216 millones, en especial, para la mejora en la prestación de los servicios que representan un 38,5% y el pago a proveedores que corresponde a 12,1% del valor distribuido. Finalmente, el valor retenido de esta vigencia corresponde a \$112.034 millones.

Gobierno
Corporativo
ÉTICA Y TRANSPARENCIA

GRI 103-1, 103-2, 103-3

ODS-16, ODS-17



◆ ¿Qué es? ◆

La ética y la transparencia constituyen directrices fundamentales de nuestra Política de Gestión Integral. Estas rigen todas nuestras acciones, permean todos los procesos de la Caja y marcan la pauta en la toma de decisiones. La integridad en el actuar caracteriza nuestra organización y el Gobierno Corporativo es el principal referente de este comportamiento.

¿Cómo lo hacemos?

Contamos con mecanismos direccionadores que incentivan la prevención de riesgos frente a la corrupción o faltas de conducta, los cuales son reforzados y divulgados continuamente a los grupos de interés. Algunos de ellos son: la Política Anticorrupción, el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial⁸, el Modelo de Gestión Ética, el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés y la adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. El resultado del correcto actuar de nuestro gobierno se refleja en el Índice Global de Reputación (IGR), identificando la percepción que tienen nuestros grupos de interés en relación con la Caja⁹.

8. Conoce más información de nuestro Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial. En https://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/botones-interna/2016/Agosto/codigo_de_buen_gobierno_2016.pdf.

9. En 2016, aumentamos 15 puntos en el Índice Global de Reputación (IGR) con respecto al estudio realizado en el 2014. En una escala de 1.000, obtuvimos un total de 861 puntos, lo que demuestra el reconocimiento que hacen los GI a nuestro comportamiento corporativo y al cumplimiento de sus expectativas. La próxima medición se realizará en junio del 2018.

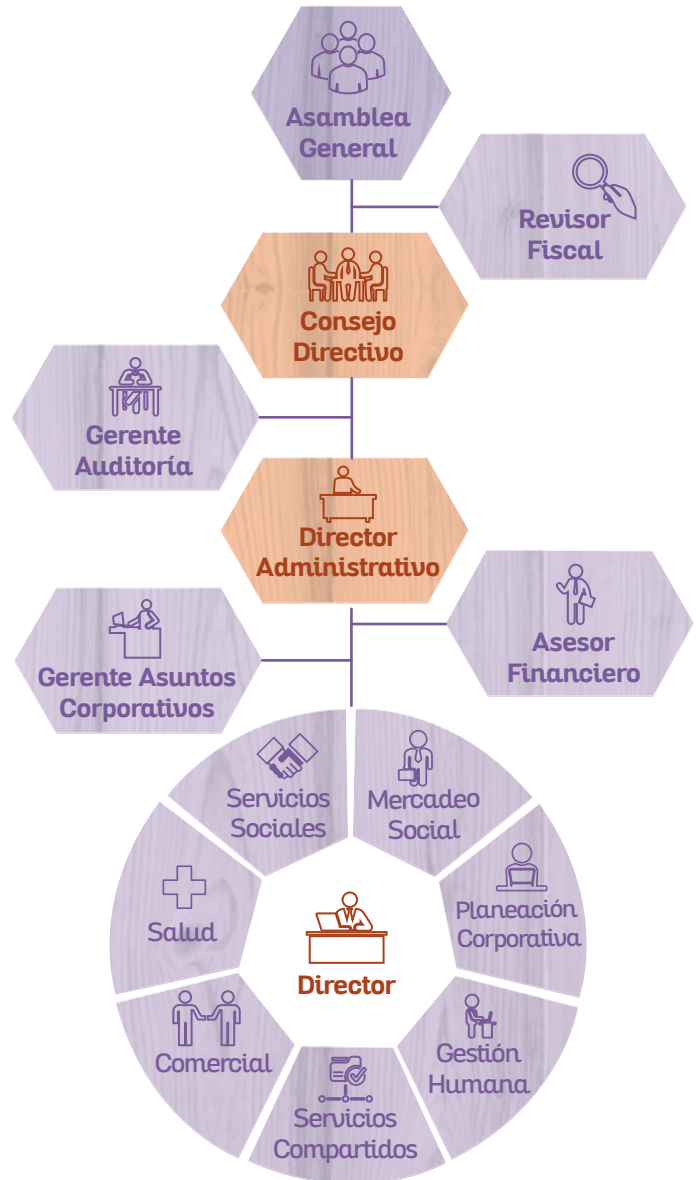


Estructura de ♦ Gobierno Corporativo ♦

GRI 102-18

En Comfandi tenemos una estructura organizacional liderada por personas competentes, capacitadas y comprometidas, con gran compromiso social para entender y afrontar estratégicamente los retos y oportunidades que surgen en el desarrollo diario de nuestra operación. La estructura está diseñada para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés y lograr las metas y objetivos que, como organización, tenemos con el Valle del Cauca¹⁰. A la cabeza de la organización y como supremo órgano directivo de la Entidad se encuentra la Asamblea General. Sus decisiones son obligatorias y sus funciones se enmarcan en la ley y en los estatutos sociales.

Como parte del órgano superior de gobierno, se encuentra el Consejo Directivo, el cual es elegido por la Asamblea General y el Ministerio del Trabajo para períodos de cuatro años, conformado por 10 representantes, 5 de los empresarios y 5 representantes de los trabajadores¹¹. El Consejo es el órgano administrativo de asesoría y colaboración del Director Administrativo y garante de beneficios para los grupos de interés. Circunscribe su actividad a lograr el desarrollo del objeto social de la Caja y cumple con diversas funciones agrupadas por temáticas: de dirección, de organización, de planeación, de control y de trámite. Cabe destacar que ninguno de los miembros del Consejo desempeña un cargo ejecutivo en nuestra organización.



10. Conoce más información en nuestro Informe de Sostenibilidad 2016, página 20. Visita nuestro informe en <https://www.comfandi.com.co/persona/cal/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2016>.

11. Cada uno de los representantes del Consejo Directivo, tiene su respectivo suplente.

Nuestros Órganos de Gobierno

GRI 102-22

Consejo Directivo

JAVIER ANTONIO VARGAS DORONSORO
Representante de los trabajadores
BBVA Colombia

GUILLERMO DOMÍNGUEZ LOZADA
Representante de los trabajadores
Goodyear de Colombia

LILIANA VALLECILLA MARTÍNEZ
Representante de los empleadores
Carval de Colombia

JUSTO PASTOR BERNAL
Representante de los trabajadores
Procuraduría General de la Nación

HERNÁN AGUILERA BORJA
Representante de los empleadores
Ingenio Sancarlos S.A.

WALTER VALDÉS CAICEDO
Representante de los trabajadores
Ingenio Manuelita

MARGARITA LÓPEZ
Representante de los trabajadores
Acuavalle S.A.



JUAN FERNANDO MEJÍA PÉREZ
Representante de los empleadores
Trifit S.A.

EDUARDO FERNÁNDEZ DE SOTO TORRES
Representante de los empleadores
Innovación y gerencia LTDA.

Comité Directivo

VIVIANA ECHEVERRI R.
Gerente Asuntos Corporativos

CARLOS AUGUSTO HERNÁNDEZ A.
Director Salud

EDUARDO GARCÉS M.
Director Servicios Compartidos

JACOBO TOVAR C.
Director General

CARLOS ALBERTO RÍOS A.
Director Comercial

WILLIAM GÓMEZ A.
Director Mercadeo Social

ALEJANDRA JARAMILLO G.
Gerente Funcional
Centro de Servicios Compartidos

MANUEL HUMBERTO MADRIÑÁN D.
Director Servicios Sociales



MARTHA ELVIRA GARCÍA F.
Directora Gestión Humana

HÉCTOR JAVIER RODRÍGUEZ U.
Director Planeación Corporativa

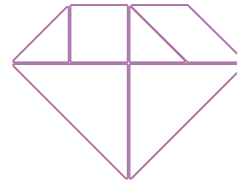
El Comité Directivo es quien define y hace seguimiento a la estrategia y al desempeño de los negocios de acuerdo con los objetivos estratégicos, así como al avance y ajustes o cambios críticos de programas y proyectos de impacto corporativo. Además, garantiza que la operación de la organización obedezca a los estándares éticos y a los lineamientos estratégicos y normativos aprobados por los entes de gobierno y control que nos rigen.

Nuestro compromiso con la ética ♦ y la transparencia ♦

GRI 102-16

Dejamos huella con la puesta en práctica de nuestros valores corporativos, en cada acción que realizamos y decisión que tomamos.

Definimos 10 comportamientos éticos, componentes fundamentales de nuestra cultura corporativa y referentes tanto en el ámbito laboral como personal.



.....
Nuestros comportamientos y acciones demuestran lo que somos como individuos y como organización.
.....



1 Soy influencia positiva

Mantener y promover una conducta que guarde consistencia con los valores y atributos corporativos.



3 Hagamos un trato: primero el buen trato

Abstenerse de efectuar todo acto que represente acoso laboral o trato hostil, maltrato, intimidación a otra persona en el ámbito laboral.



2 Me pongo los zapatos del otro

Prestar los servicios internos y externos con trato digno, respetuoso y cálido, garantizando la no discriminación por condición de género, raza, orientación sexual, religión, creencias políticas o condiciones socioeconómicas.



4 Hago las cosas correctas, correctamente

Ejecutar el trabajo con rectitud, dedicación, compromiso y responsabilidad, generando credibilidad y confianza en nuestros servicios.



5 Soy carta de garantía

Representar con responsabilidad y honestidad a la Caja en las delegaciones interinstitucionales, intersectoriales o frente a todo tercero.



8 Informo a tiempo y en el momento preciso

Suministrar la información requerida por entes internos y externos en forma oportuna, confiable y transparente, y abstenerse de usar indebidamente todo tipo de información de la Caja.



6 Voy siempre con la frente en alto

Abstenerse de participar en todo acto que constituya fraude: corrupción, apropiación indebida de activos o de información fraudulenta; por el contrario, adopte, acate y fomente estándares de comportamiento definidos por la organización en contra de tales prácticas.



9 Ni me compran ni me vendo

Consultar o informar a las instancias definidas por la Caja sobre relaciones con terceros que puedan generar dudas acerca de inhabilidades e incompatibilidades, situaciones en las que se reciben dádivas, regalos, invitaciones, donaciones o cualquier otro beneficio personal o familiar.



7 Bien lo uso sin abuso

Abstenerse de utilizar los activos, servicios y en general los recursos de la Caja para actividades distintas al objeto de las mismas.



10 Cuando callamos, perdemos todos

Reportar a través de los mecanismos establecidos por la Caja, cualquier situación o evento que esté en contra de comportamientos definidos en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.

Modelo de **gestión ética**

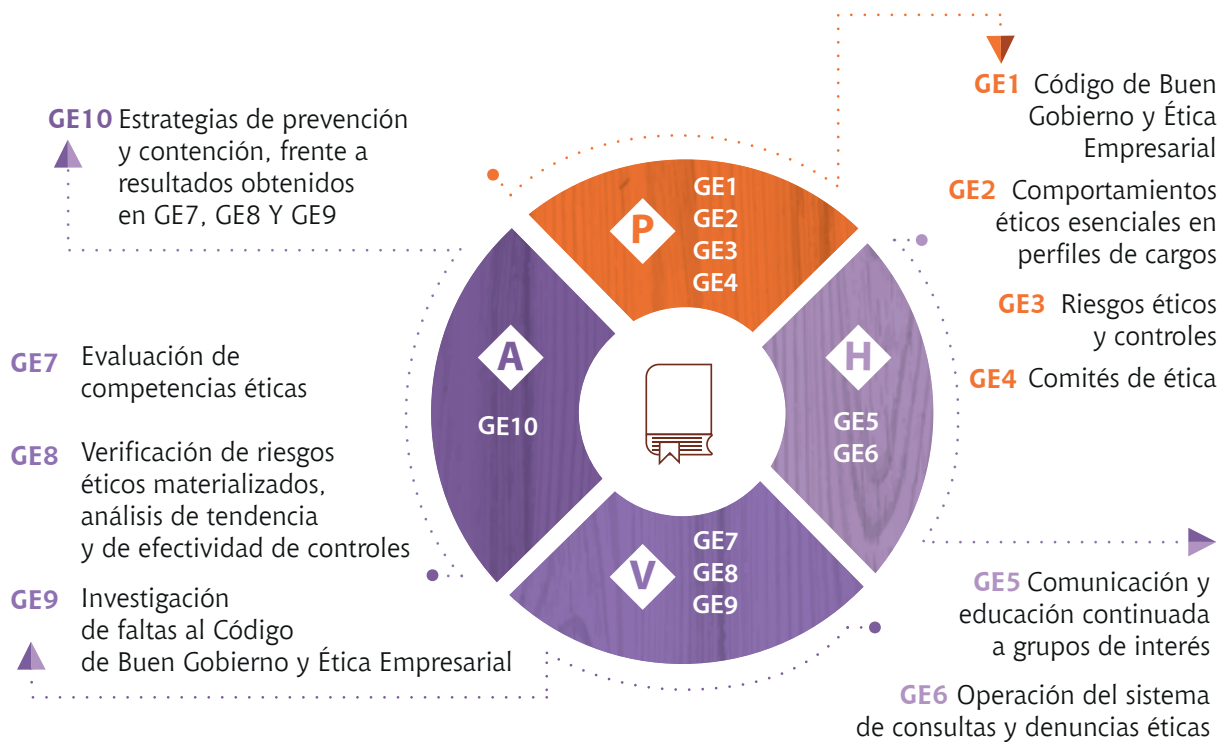
GRI 102-17

Continuamos gestionando nuestro modelo de gestión ética, enmarcado en el ciclo PHVA.

En materia de comunicación y educación a nuestros grupos de interés, diseñamos una campaña de apropiación y socialización con el propósito de invitar a nuestros colaboradores y proveedores a ser parte de nuestro compromiso corporativo de *hacer las cosas bien*. 2.200 proveedores fueron impactados en diferentes espacios en los que presentamos nuestros comportamientos éticos y extendimos la invitación a alinear su accionar con los mismos.

2.200

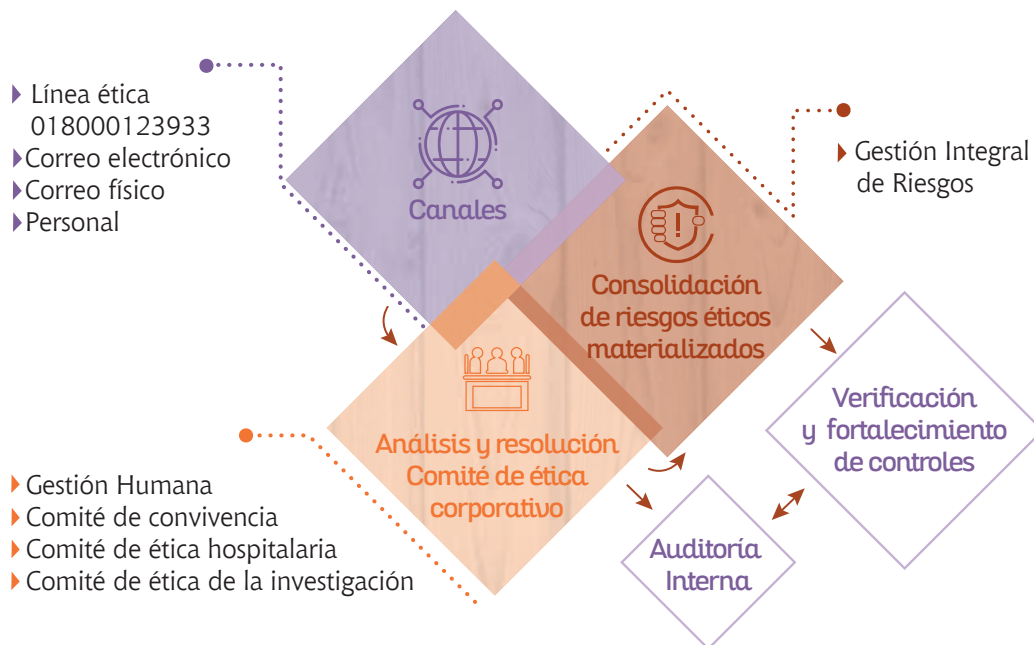
proveedores fueron impactados en diferentes espacios en los que presentamos nuestros comportamientos éticos y extendimos la invitación a alinear su accionar con los mismos.



Consultas y denuncias éticas

Además, seguimos fortaleciendo nuestros canales de recepción de denuncias de conductas no éticas o ilegales, invitando a nuestros grupos de interés a hacer uso de ellos.

El Comité de Ética, es quien se encarga de direccionar y dar solución a las denuncias que se reciben mediante estos mecanismos. Con las denuncias recibidas, diligenciamos nuestra matriz de riesgos y tomamos acciones específicas para minimizar la posibilidad de una nueva ocurrencia. En 2017 recibimos 76 denuncias, de las cuales, 62 se investigaron y cerraron de manera efectiva.



Comprometidos con la **lucha contra la corrupción**

GRI 205-1, 205-2, 205-3

En Comfandi, promovemos la integridad, la rendición de cuentas y la correcta gestión de los asuntos, bienes y recursos estableciendo mecanismos que prevengan actos de corrupción dentro de la organización y en procesos donde estemos involucrados.

Bajo este enfoque, en 2017 construimos y divulgamos al 92,75% de los colaboradores y a todos los miembros del órgano directivo nuestra **Política Anticorrupción** quienes la adoptaron y generaron el compromiso de implementarla en sus procesos.

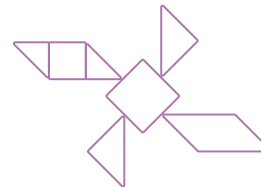
Además, realizamos la identificación y medición de los riesgos de corrupción a los cuales estamos expuestos en el desarrollo de nuestra operación, reconociendo los controles existentes para prevenir su ocurrencia. Con estas acciones reforzamos la postura de **cero corrupción**, estipulada en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, así como nuestro compromiso con el cumplimiento de los lineamientos anticorrupción de Pacto Global.

Nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción no es solo individual sino también colectiva. Por eso, participamos desde su inicio en la iniciativa 'Hacia la integridad', un espacio promovido por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito que reúne a los sectores públicos y privados para intercambiar conocimientos y experiencias, identificar desafíos y proponer soluciones eficaces contra la corrupción.

Comfandi, una Caja de Compensación Familiar transparente

Durante 2017 realizamos la medición de transparencia, la cual es desarrollada en alianza con la Corporación Transparencia por Colombia y la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS). En esta iniciativa identificamos los riesgos de corrupción y niveles de transparencia de las Cajas de Compensación Familiar, mediante la evaluación de la gestión empresarial, la integridad corporativa y el relacionamiento con sus grupos de interés.

Obtuvimos resultados positivos y un nivel de exposición de riesgo moderado. De acuerdo con los resultados de la octava medición de transparencia realizada a las entidades públicas del país, solo el 24% de las mejores entidades se encuentran en nivel moderado. Los beneficios de esta medición permiten fortalecer la confianza con los grupos de interés y mejorar la reputación de las Cajas de Compensación Familiar.



.....
Participamos voluntariamente en una encuesta de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, obteniendo el reconocimiento de ingresar a las Empresas Activas Anticorrupción: conformando un grupo pionero de 7 empresas en el ámbito nacional y siendo la primera Caja de Compensación Familiar en ingresar.
.....

Escuchamos ♦ y entendemos a nuestros ♦ **grupos de interés**

GRI 102-21, 102-40, 102-43, 102-44

Construir relaciones sólidas y duraderas con los grupos de interés es prioritario para Comfandi. Por eso, disponemos de canales que nos permiten mantener una comunicación directa y asertiva.



Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación
Ser su primera opción para satisfacer sus necesidades con nuestros servicios de la Caja.	<ul style="list-style-type: none"> Portal web Redes sociales Revista La Mano Amiga Cartelera empresarial

- Mensajes electrónicos (E-mail, MSN)
- Contact Center
- Mensajes Publicitarios (Folleto, Radio, etc.)






Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación
Ser su aliado en el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Revista La Mano Amiga Portal web Cartelera empresarial Gestor Calidad de Vida

- Boletín electrónico
- Informe de Sostenibilidad
- Contact Center
- Mensajes Publicitarios (Folleto, Radio, etc.)





Grupo de interés
Colaboradores

Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación			
<p>Contar con un equipo humano comprometido, motivado y competente, que logre el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos y que alcance, en la medida de las posibilidades y de la mano de la organización, sus expectativas personales y planes de vida.</p>		Centro de servicios de Gestión Humana		Boletín electrónico "Si me cuentas, lo cuento"
		Punto único de atención		Pantallas digitales
		I-solución		Correo electrónico corporativo
		Grupos Primarios		Entérate
		Revista La Mano Amiga		Líderes
		Cartelera internas		Facilitadores de Comunicación
		Boletín Confidencias		
		Diálogo con colaboradores		






Grupo de interés
Estado

Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación	
<p>Contribuir al desarrollo de propuestas colaborativas para la política pública y ser aliado en la implementación de programas y proyectos que aporten al desarrollo de la región.</p>		Página web
		Informe de Sostenibilidad
		Directivos Comfandi

Grupo de interés
Medios de Comunicación

Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación	
<p>Ser generador de contenidos que aporten al posicionamiento de la organización y a minimizar los riesgos reputacionales.</p>		Página web
		Boletines de prensa
		Redes sociales
		Informe de Sostenibilidad
		Reuniones / Ruedas de prensa









Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación
<p>Establecer buenas relaciones, generando credibilidad y transparencia, entregando información confiable para la toma de decisiones de la organización y de esta manera promover el crecimiento de la Caja.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Consejo Directivo  Comité de Auditoría  Informe de Sostenibilidad  Portal web  Revista La Mano Amiga



Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación
<p>Asumir la corresponsabilidad en el desarrollo de región y de las comunidades directamente impactadas por nuestra operación.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Página web  Redes Sociales  Publihold  Centros de Servicio y puntos de atención



Objetivo de relacionamiento	Canales de comunicación
<p>Ser su primera opción para satisfacer sus necesidades con nuestros servicios de la Caja.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Centros de Servicio y puntos de atención  Página web  Contact Center: 6841000  Redes Sociales  Boletín electrónico  Carteleras empresariales



Objetivo de relacionamiento

Sumar esfuerzos que generen mayores impactos de región y amplíen el espectro de participación en programas y proyectos que contribuyan a la sostenibilidad de la Caja.

Canales de comunicación




-  Portal web
-  Directivos y Colaboradores Comfandi
-  Informe de Sostenibilidad



Objetivo de relacionamiento

Mantener cercanía y generar confianza, suministrando la información de manera oportuna, confiable y suficiente.

Canales de comunicación





-  Plataformas de información de los entes de control
-  Consultas de manera presencial y virtual
-  Atención a las visitas de los entes



Objetivo de relacionamiento

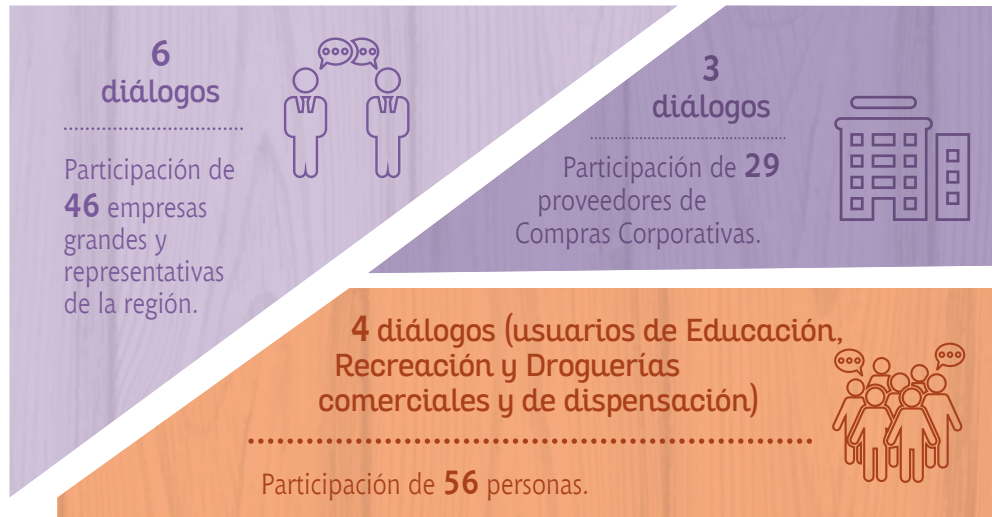
Generar relaciones a corto y largo plazo, basadas en la transparencia, el beneficio mutuo y la responsabilidad social.

Canales de comunicación

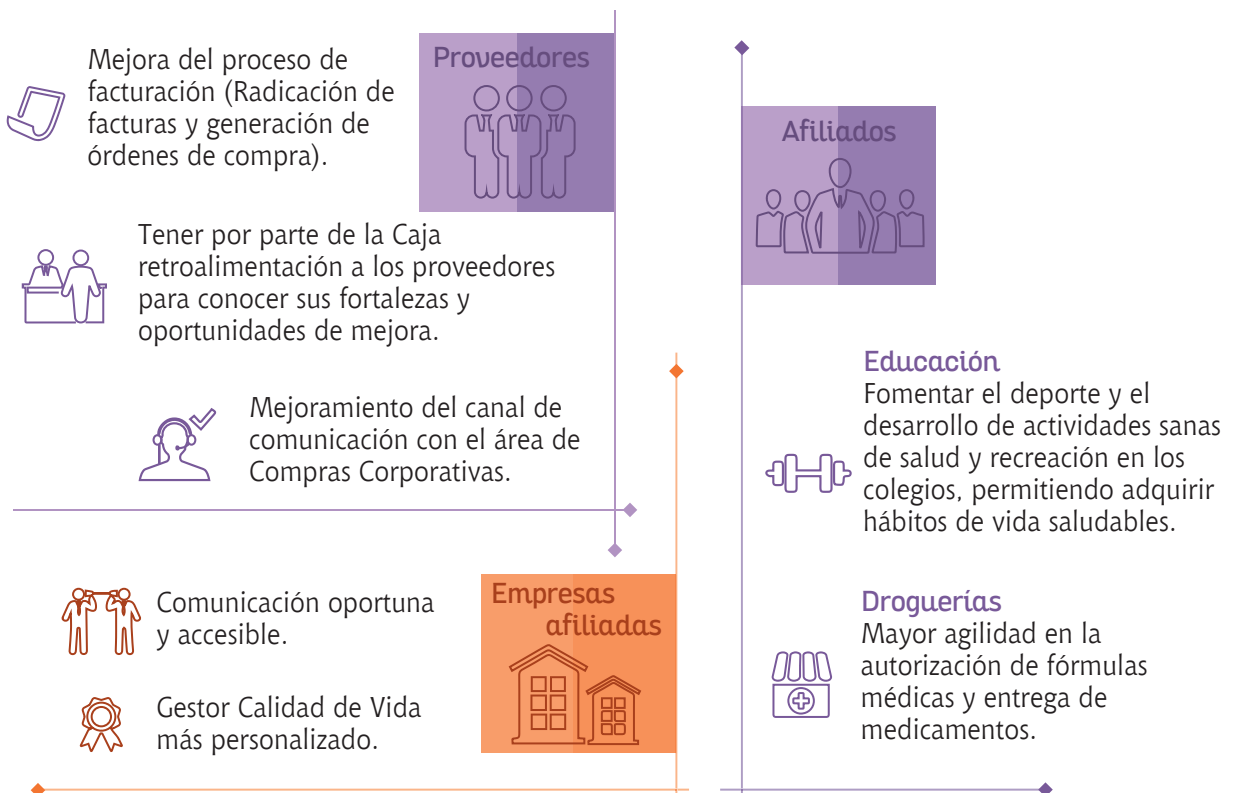
-  Compradores y Negociadores
-  Diálogos grupales
-  Evaluación del Proveedor
-  Correo electrónico

Además, desarrollamos espacios de diálogo para entender sus expectativas y necesidades y tomar estos insumos para el fortalecimiento de la oferta de valor, el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

En 2017, teniendo en cuenta las recomendaciones del Índice Global de Reputación realizado en 2016, desarrollamos 13 encuentros que nos permitieron conocer de primera mano cuáles son las percepciones, fortalezas y aspectos a mejorar de la Caja. Estos encuentros fueron realizados con: empresas, afiliados y proveedores.



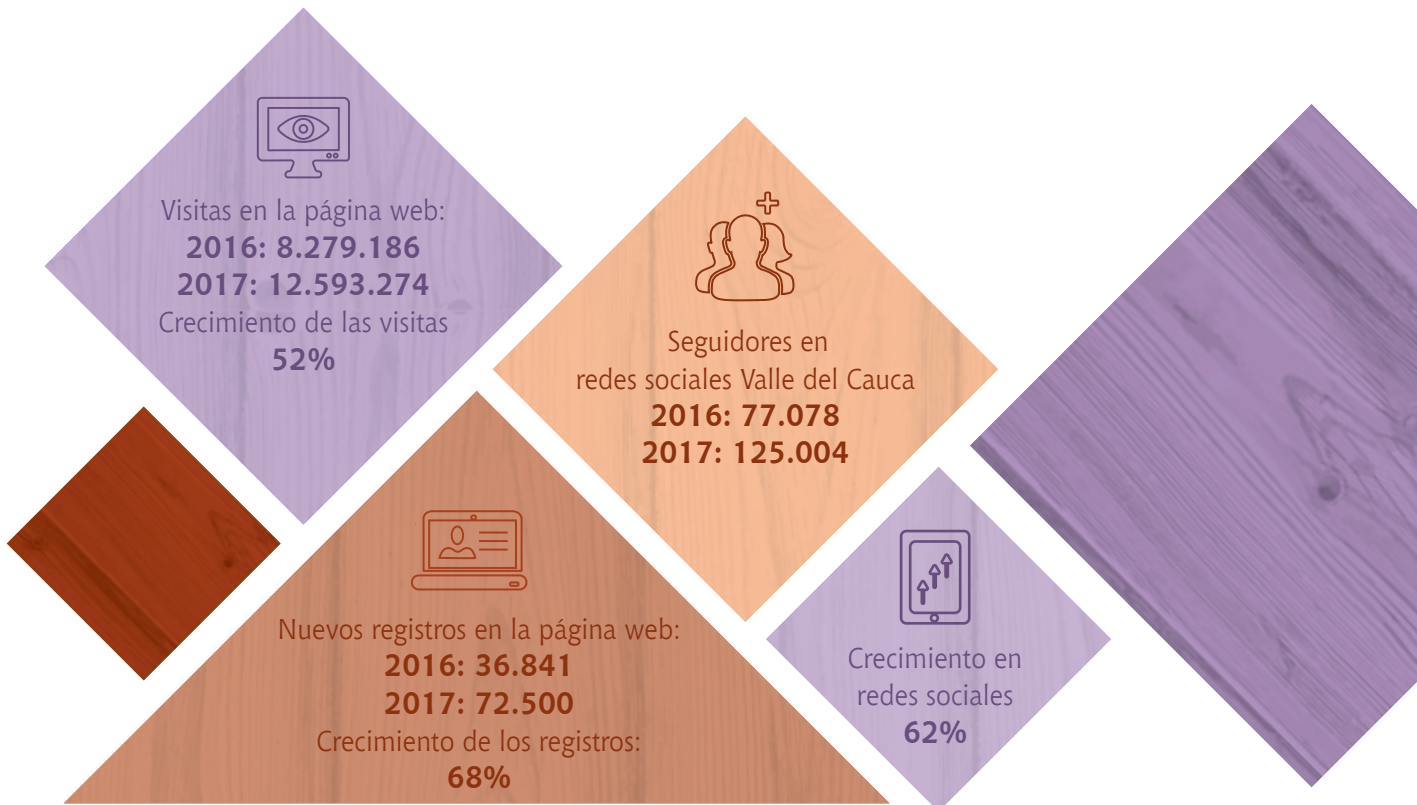
Algunos de los principales temas que estos grupos de interés resaltaron para mejorar su relación con la Caja fueron:



Ecosistema digital

Para una prestación más eficiente de nuestros servicios y una comunicación en tiempo real con nuestros grupos de interés, fortalecimos nuestro ecosistema digital, adaptándonos e innovando en la implementación de vehículos de comunicación.

La publicación constante de información relevante para nuestros grupos de interés derivó en el crecimiento de visitas en los canales digitales, así como de seguidores en redes sociales.



◆ Derechos Humanos ◆

GRI 410-1, 412-2, 412-3



Como Caja de Compensación Familiar y agente de cambio en el Valle del Cauca tenemos la firme convicción de que la protección, promoción y respeto por los Derechos Humanos garantiza espacios de cohesión social y convivencia pacífica para todos.

Por eso, desde nuestro Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial nos comprometemos abiertamente a brindar a nuestros grupos de interés un trato digno, con justicia e igualdad, así como a trabajar por la no ocurrencia de incidentes de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso y de toda conducta que represente vulneración.

En 2017

participamos junto con otras organizaciones de la ciudad de Cali y de la región en la construcción del documento borrador de política pública en Derechos Humanos para Santiago de Cali.

Somos una organización incluyente que trabaja para responder a las necesidades de la comunidad, sin distinción de raza, credo o género, valorando la diversidad de pensamiento y el principio de solidaridad.

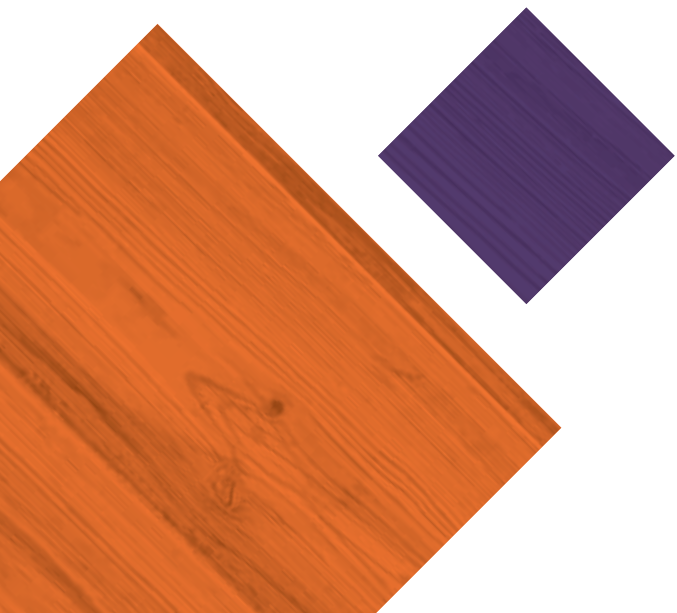
No solo respetamos y promovemos los Derechos Humanos al interior de nuestra organización, sino que buscamos extender buenos comportamientos corporativos a nuestra cadena de suministro, por eso incluimos cláusulas en Derechos Humanos en nuestros procesos contractuales. Nuestro actuar representa el compromiso con la agenda internacional, especialmente con los principios rectores del Pacto Global.



.....

En 2017, realizamos cursos de actualización para el 100% de nuestros colaboradores de seguridad, incluyendo en ellos temas de Derechos Humanos que se evidencian en la prestación de nuestros servicios. El número de horas de formación total para colaboradores en DDHH fue de 278, es decir, 2 horas por cada colaborador de seguridad capacitado.

.....



Prácticas

LABORALES

GRI 103-1, 103-2, 103-3
ODS-4, ODS-5, ODS-8, ODS-10



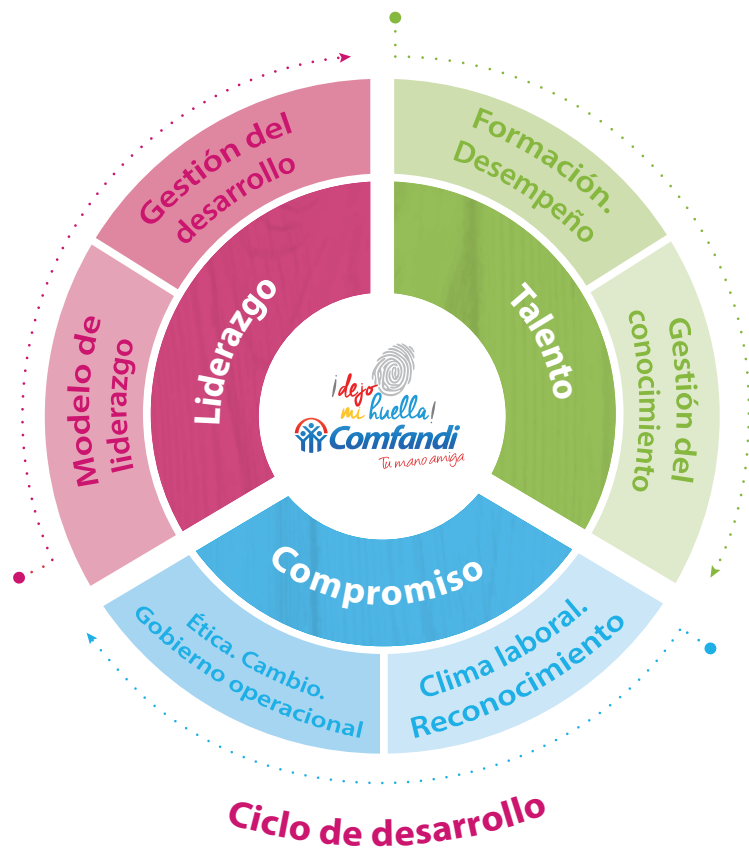
◆ ¿Qué es? ◆

Promover ambientes propicios para el bienestar de nuestro equipo, fortalecer sus capacidades profesionales y personales, así como proteger su salud y seguridad. Son atributos que nos representan y nos garantizan contar con el mejor equipo humano, para brindar servicios de alta calidad y alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro Sistema de Gestión Integral reconoce la gestión del talento humano como eje fundamental de la organización. Se lidera desde el Modelo de Transformación Cultural¹² en la Gerencia de Cultura y Desarrollo y tiene como objetivo generar las condiciones para contar con un talento humano altamente competente y comprometido, que logra un balance entre los propósitos laborales, personales y familiares.

Modelo de Transformación Cultural



12. El modelo contempla tres aspectos fundamentales: el liderazgo, el talento y el compromiso, que a través de metodologías, instrumentos y políticas corporativas, busca ampliar las capacidades y emociones de nuestro grupo humano, de manera que, a través de colaboradores apasionados, capaces y comprometidos, logremos el cumplimiento de nuestra misión, visión, objetivos estratégicos, así como los sueños de cada uno de ellos.

Nos certificamos como

♦ Empresa Familiarmente Responsable ♦

COMF 5

Durante 60 años hemos trabajado por el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, implementando medidas que maximizan su bienestar, calidad de vida e inciden en la competitividad y productividad de nuestra organización.

Siendo coherentes con nuestros atributos, valores y objetivos estratégicos, en 2017 quisimos enmarcar todo nuestro esfuerzo en un modelo certificable, que nos permite resaltar las prácticas conciliatorias y de desarrollo humano implementadas para nuestros equipos.

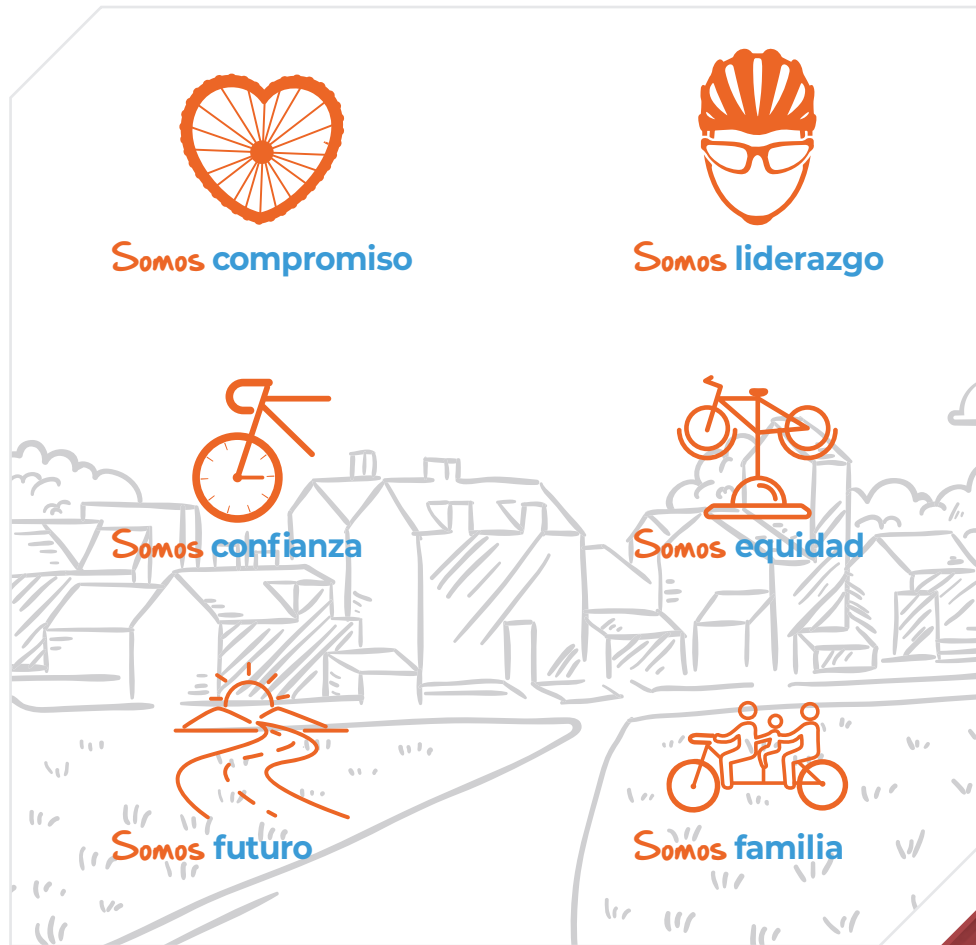
En agosto, recibimos por parte de la Fundación Más Familia, la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, convirtiéndonos en la primera organización del Valle del Cauca en recibir esta distinción.

La obtención de esta certificación se dio como resultado del trabajo conjunto de todos los niveles de Comfandi y a la implementación de 131 medidas que a lo largo de nuestra historia han buscado el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral; la excelencia en el relacionamiento; la igualdad de oportunidades; la flexibilidad y el respeto. Esto responde a nuestro compromiso con el desarrollo del talento humano, la sostenibilidad y la promoción de los Derechos Humanos.



En agosto, recibimos por parte de la Fundación Más Familia, la certificación como Empresa Familiarmente Responsable, convirtiéndonos en la primera organización del Valle del Cauca en recibir esta distinción.

Las medidas conciliatorias implementadas por la organización se condensan en 6 grupos:



En Comfandi ◆ **Somos compromiso** ◆

GRI102-8, 405-1, COMF 2, COMF 3

Mediante 57 medidas aportamos valor a nuestros colaboradores en términos de estabilidad, integridad física, salud y bienestar en el trabajo.

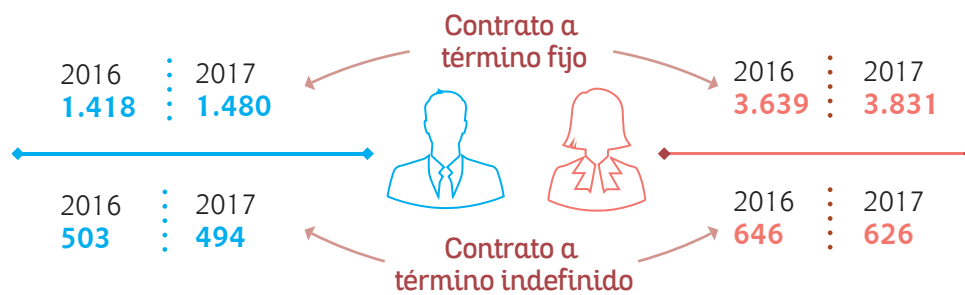


**Somos
compromiso**

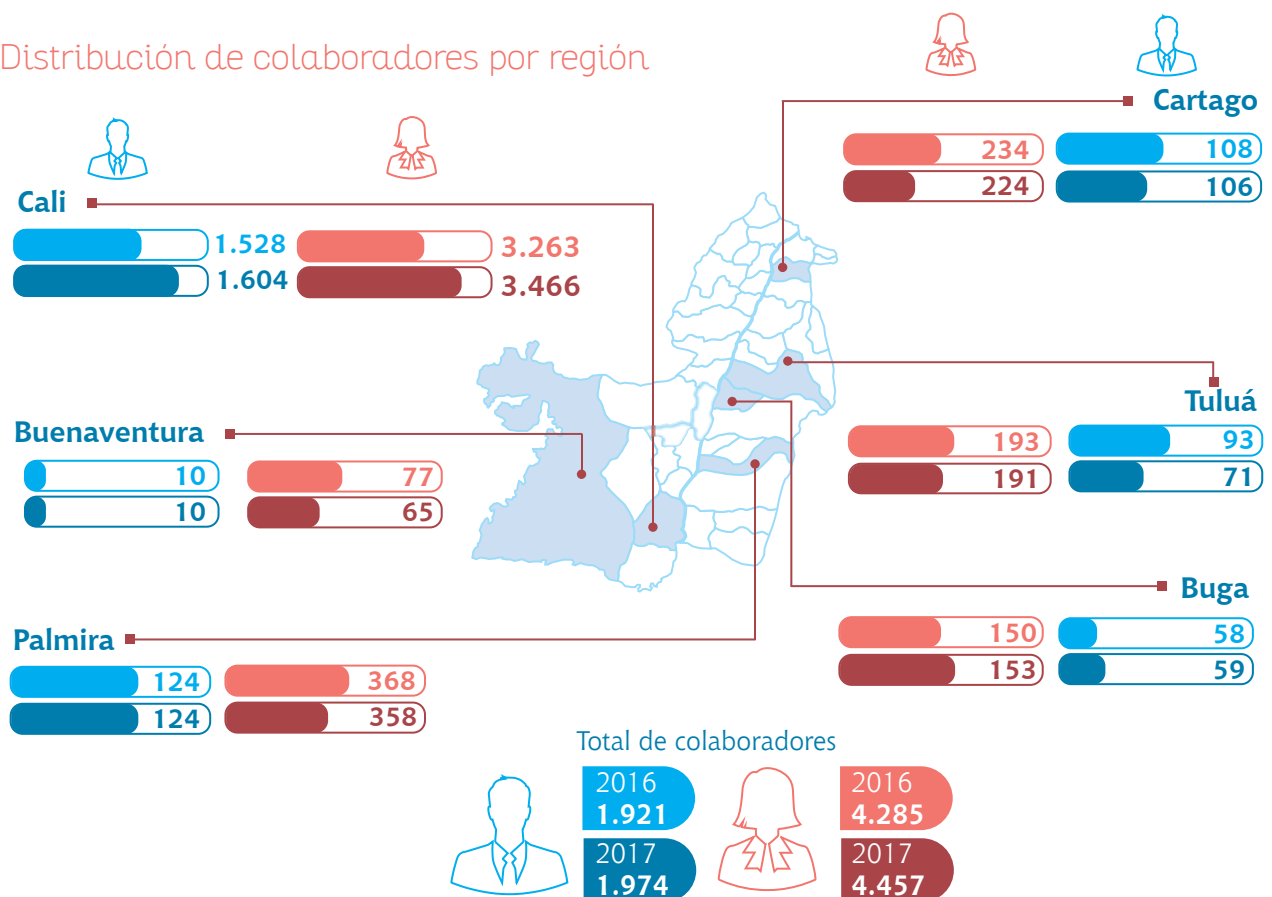
Estabilidad laboral

En 2017, nuestro talento humano creció en 0,82% en comparación al año anterior. Contamos con 6.431 colaboradores, 69,30% representado por mujeres y el 30,69% por hombres, lo que quiere decir que en Comfandi promovemos la estabilidad, igualdad, la equidad de oportunidades y el acceso a un trabajo digno.











Distribución de colaboradores por tipo de contrato



Distribución de colaboradores por región



Distribución de colaboradores por rango de edad y categoría ocupacional

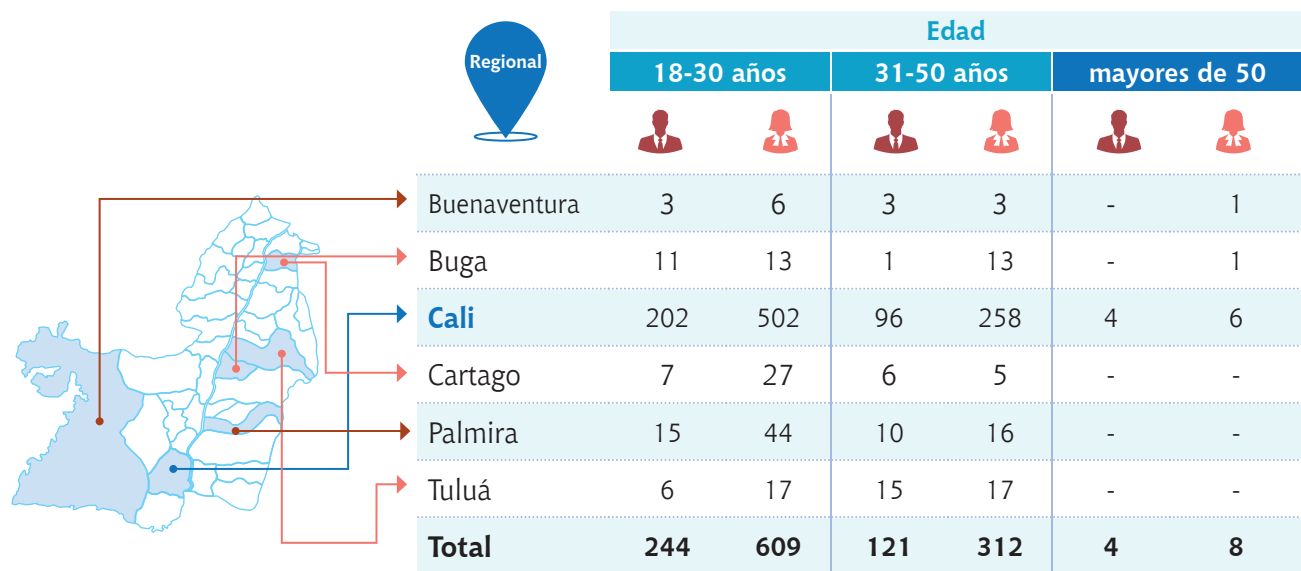
Categoría ocupacional	Género	2016				2017			
		Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 51 años	Total	Entre 18 y 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayores de 51 años	Total
Administrativo		69	75	32	176	79	80	27	186
		62	78	37	177	96	93	36	225
Directivo		-	2	5	7	-	2	5	7
		-	1	-	1	-	1	-	1
Ejecutivo		-	24	17	41	1	26	17	44
		1	23	12	36	-	24	10	34
Operativo		150	158	138	446	168	162	117	447
		269	160	65	494	274	164	51	489
Profesional		185	494	179	858	187	492	149	828
		479	967	247	1.687	523	1.021	214	1.758
Staff		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	1	1	-	-	-	-
Técnico		153	232	68	453	151	254	57	462
		726	1.076	200	2.002	708	1.071	171	1.950



Nuevos colaboradores por rango de edad y ubicación

GRI 401-1

En 2017 contratamos un total de 1.298 colaboradores, es decir, la tasa de nuevas contrataciones fue de 20,2%. Las nuevas contrataciones se dieron en mayor medida en nuestra sede administrativa en la ciudad de Cali. Igualmente, se destaca la contratación mayoritaria de mujeres en el rango de edad de 18 a 30 años, seguido por las contrataciones en el rango de edad de 31 a 50 años.



Por otra parte, el número total de retiros voluntarios en 2017 fue de 510, es decir, la tasa de rotación fue de 8,46%¹³. A partir de la información obtenida en la retroalimentación de las encuestas y las entrevistas de retiro, identificamos las razones de rotación, para gestionar acciones con los líderes que permitan reducir esta tasa y beneficien a los colaboradores.

13. La tasa de rotación es medida teniendo en cuenta solo los retiros voluntarios o renunciaciones. No se consideran otros tipos de retiro específicos que se registran en el estándar de rotación.

Integridad física, salud y bienestar en el trabajo

GRI 403-1

La salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores es prioridad; por eso, promovemos la adopción de actitudes de prevención y actuación oportuna ante cualquier episodio que ponga en riesgo la seguridad al interior de nuestras instala-

ciones. Contamos con un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) que nos apoya en el diseño de programas para minimizar la ocurrencia de cualquier tipo de accidente.



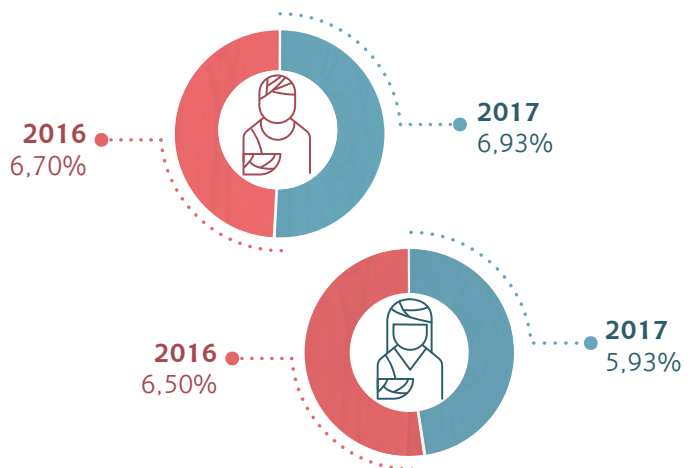
*Son representantes por el empleador, no necesariamente son directivos.

Es importante resaltar que 100% de los espacios de trabajo son objeto de revisión, ya sea por medio de inspecciones de seguridad industrial, estudios de puestos de trabajo, matrices de peligro, investigaciones de accidentes, y están cubiertos por el COPASST.

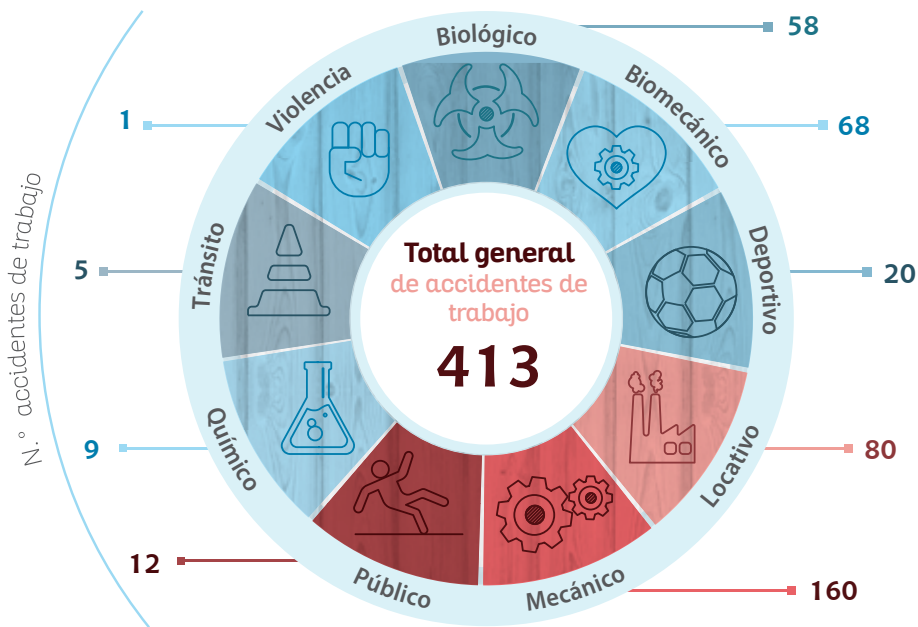
Tasa de **accidentalidad**

GRI 403-2

Para 2017, la tasa de accidentalidad varió frente al año anterior, en el caso de las mujeres, hubo una reducción de 0,08% y en los hombres se presentó un leve aumento del 0,03%. No obstante, continuamos desarrollando acciones para que nuestros colaboradores realicen, paulatinamente, sus acciones bajo el marco de la salud y seguridad.



Factores de riesgo de accidente

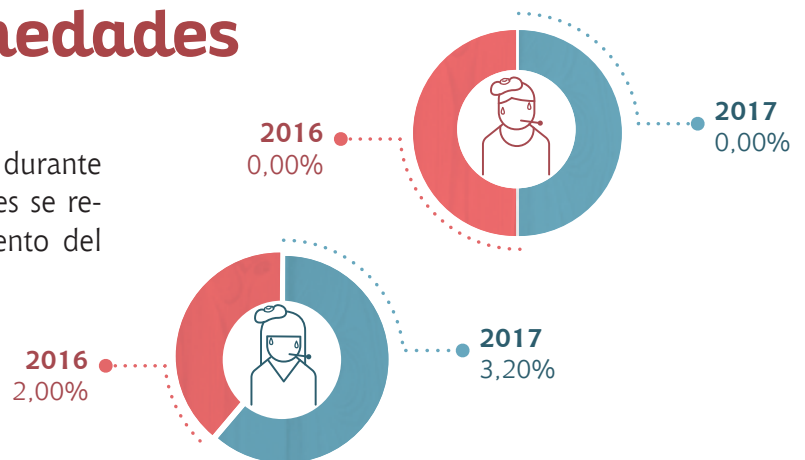


Adicionalmente, se presentaron 413 accidentes de tipo biológico, locativo y mecánico, entre otros. Por lo tanto, iniciamos la identificación de aquellos factores que generan los accidentes con el fin de minimizar su ocurrencia y salvaguardar la salud física de nuestros colaboradores.

Tasas de enfermedades

GRI 403-3

En cuanto a las enfermedades durante 2017, en el caso de las mujeres se refleja que se presentó un aumento del 0,60% en relación a 2016.



Somos conscientes de que en el desarrollo y la prestación de nuestros servicios los colaboradores están expuestos a diferentes riesgos que pueden desencadenar algún tipo de enfermedad; no obstante, y con el fin de minimizar su ocurrencia, identificamos que Salud, Educación, Mercadeo Social y procesos administrativos son las áreas con mayor riesgo. Para ello, desarrollamos programas que nos han permitido controlar los factores de riesgos, mediante la creación de los siguientes hábitos saludables:



5.150

colaboradores accedieron a programas de prevención.



Beneficios para nuestros colaboradores

GRI 401-2

Cada uno de nuestros colaboradores entrega lo mejor de sí para desarrollar sus actividades con excelencia, promoviendo en la Caja procesos de innovación que transforman la calidad de vida de los usuarios y afiliados a Comfandi. Nuestro compromiso es brindarles lo mejor y seguir aportando a su tranquilidad, satisfacción y estabilidad. Por eso, les brindamos un plan de beneficios extralegales que incluyen:

Beneficio	2016		2017	
	Beneficiados	Valor (millones)	Beneficiados	Valor (millones)
Bonificación de Navidad	5.509	\$5.267	5.586	\$5.640
Prima de vacaciones	4.866	\$5.047	5.042	\$5.656
Bonificación de antigüedad	836	\$1.549	623	\$1.298
Prima matrimonial	67	\$74	51	\$50
Cafetería subsidiada	3.662	\$909	3.997	\$1.324
Educación	2.823	\$695	2.226	\$753
Anteojos	720	\$77	985	\$100
Defunción familiar	33	\$9	27	\$8
Seguro de vida	6.832	\$358	7.203	\$399
Subsidio plan complementario	1.016	\$334	504	\$369
Subsidio de incapacidad general	4.263	\$1.362	4.161	\$1.358
Total	27.804	\$15.681	30.405	\$16.955

En 2017

entregamos 2.601 beneficios más que en 2016, reflejados en \$1.274 millones.



Preparación para el retiro laboral

GRI 404-2

Comprometidos con nuestros colaboradores en todas las etapas de su vida tenemos diseñado el programa de preparación para el retiro laboral, el cual está dirigido a nuestro personal próximo a pensionarse. En este programa, brindamos apoyo para la transición a un nuevo período de desarrollo desde el plano material, intelectual, social y/o afectivo. El programa tiene una duración de 32 horas y para el año 2017 registramos 137 asistencias a los siguientes talleres:

Talleres de preparación para el retiro laboral



Vive y sé feliz

1. Cambios psicosociales.
2. Actitud positiva frente a la jubilación.
3. Proyecto de vida.



Hábitos saludables

1. Cambios biofisiológicos.
2. Envejecimiento saludable.



Economía familiar

1. Fundamentos para la disminución del consumo.
2. Formas de ahorro.
3. Tasas de interés.



Beneficios del ejercicio y el arte terapia

1. Importancia del ejercicio y actividad física.
2. Práctica de actividades para la vida.
3. Muestra de programas artísticos u ocupaciones.

Además de los resultados mencionados anteriormente, en 2017 también demostramos nuestro compromiso con las siguientes actividades:



En Comfandi

◆ *Somos Confianza* ◆

Permitimos a nuestros colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible, a través de medidas que fortalecen nuestra cultura basada en la eficiencia.



En 2017:



Banco de tiempo

Préstamos a nuestros colaboradores hasta 2 horas de tiempo de servicio para retirarse del lugar de trabajo y atender diligencias personales o familiares. Este tiempo es cancelado por el colaborador igualmente con tiempo de servicio y las horas se repondrán en la misma semana o mes a laborar sin dar lugar a pago de tiempo extra.

Entregamos 3.632 tiqueteras para el disfrute de esta medida.



Jornada Flexible

Abrimos para nuestros colaboradores posibilidades distintas a la jornada única dentro de unos límites previamente establecidos y acordados, frente al horario de entrada y salida del trabajo, con el fin de que puedan gestionar su tiempo y reducir las dificultades de compatibilidad con sus responsabilidades familiares y laborales.

1.000 colaboradores fueron beneficiados con esta medida.



Teletrabajo

Facilitamos que nuestros colaboradores desempeñen sus actividades desde su hogar y que utilicen como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto con la organización.

37 colaboradores beneficiados.



Trabajo por proximidad

Buscamos que nuestros colaboradores puedan realizar sus labores en sedes cercanas a su lugar de residencia, lo que permite gozar una mejor calidad de vida disfrutando de más tiempo libre para realizar todo tipo de actividades de orden familiar o personal.

18 colaboradores beneficiados.

En Comfandi ◆ *Somos Familia* ◆

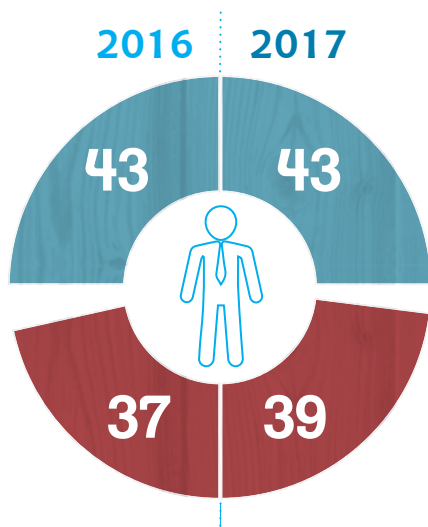
A apoyamos el equilibrio entre lo laboral y lo familiar, facilitando el desarrollo de actividades y el soporte de la familia.



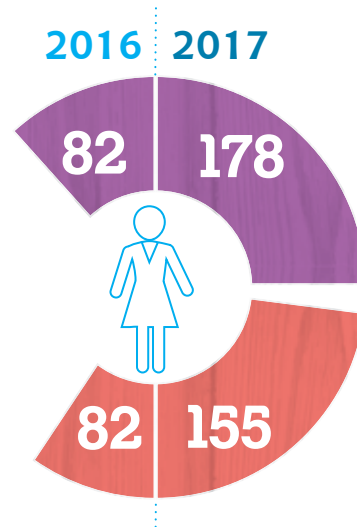
Licencia de **maternidad y paternidad**

GRI 401-3

En 2017 otorgamos licencias de maternidad y paternidad con un total de 178 mujeres y 43 hombres, además del total de los colaboradores que accedieron a los permisos, 147 de ellos regresaron a sus labores dentro de la Caja y continúan siendo parte del equipo.



- ◆ Tomaron una licencia de paternidad.
- ◆ Retomaron sus actividades laborales después de la licencia de paternidad.



- ◆ Tomaron una licencia de maternidad.
- ◆ Retomaron sus actividades laborales después de la licencia de maternidad.

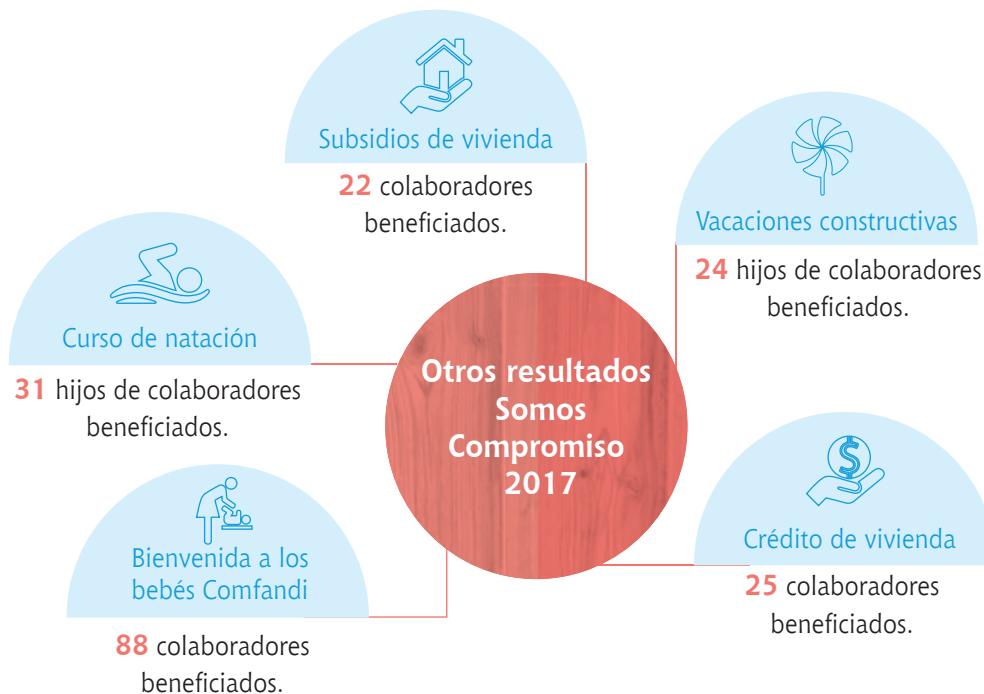


Día de la Familia

Realizamos cada año una actividad para los hijos de nuestros colaboradores con el fin de fortalecer los lazos familiares y la integración en las diferentes áreas. En 2017 contamos con 800 niños menores de 12 años beneficiados por esta actividad.

Pasadías

Desarrollamos actividades turísticas para nuestros colaboradores y sus familias para el disfrute de los Centros Recreativos de la Caja. Con estos espacios promovemos la integración y el sano esparcimiento. En 2017 beneficiamos a 810 colaboradores.



En Comfandi ◆ **Somos Futuro** ◆

Tenemos 36 medidas para concebir un desarrollo profesional de largo recorrido compatible con la vida privada de los colaboradores, así como aquellas enfocadas al respeto y al fomento de la autorrealización personal y a la búsqueda de la felicidad.



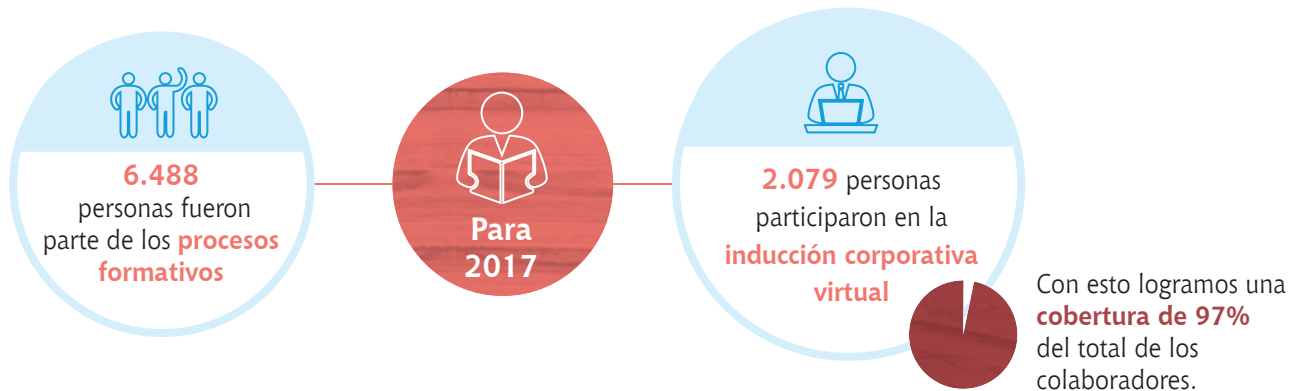
Formación de **nuestro talento humano**

GRI 404-1, 404-2

Tener un talento humano altamente capacitado, es sinónimo de eficacia, desarrollo y competitividad para alcanzar una óptima prestación de nuestros servicios y un adecuado desarrollo de nuestros procesos. Es así, como desde nuestro Modelo de Transformación Cultural contemplamos un eje de talento, que vela por la gestión del conocimiento de nuestros colaboradores, así como la formación

para impulsar su desempeño y potencializar sus habilidades.

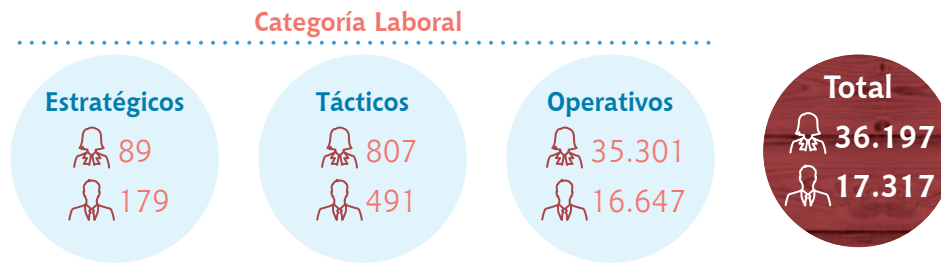
Para 2017, 6.488 personas fueron parte de los procesos formativos. Destacamos la participación de 2.079 personas en la inducción corporativa virtual, donde logramos una cobertura de 97% del total de los colaboradores.



Ejecutamos

el 100% del Plan Anual de Formación, el cual contempló 140 actividades formativas de las diferentes direcciones.

Media de horas de formación al año por colaborador



Por otra parte, y como apoyo al desarrollo del conocimiento de todos nuestros colaboradores, en 2017 otorgamos 469 auxilios educativos para estudios de pregrado y posgrado; además, entregamos 226 préstamos educativos, los cuales son descontados por nómina sin ningún tipo de interés. Es de esta forma como continuamos cultivando talento comprometido y de calidad que nos permitirá cumplir nuestra promesa de valor.

En Comfandi ◆ *Somos Liderazgo* ◆

Contamos con medidas dirigidas a mantener y mejorar estilos de dirección o conductas directivas favorecedoras a la conciliación de la vida familiar y laboral.



Liderazgo **Corporativo**

En nuestra organización el liderazgo es poder inspirar e influenciar positivamente a las personas a través del ejemplo, construyendo relaciones de confianza, siendo gestor de las condiciones favorables para el trabajo y facilitador de espacios de desarrollo profesional y personal, y movilizandolos a los equipos hacia el cumplimiento de los objetivos.

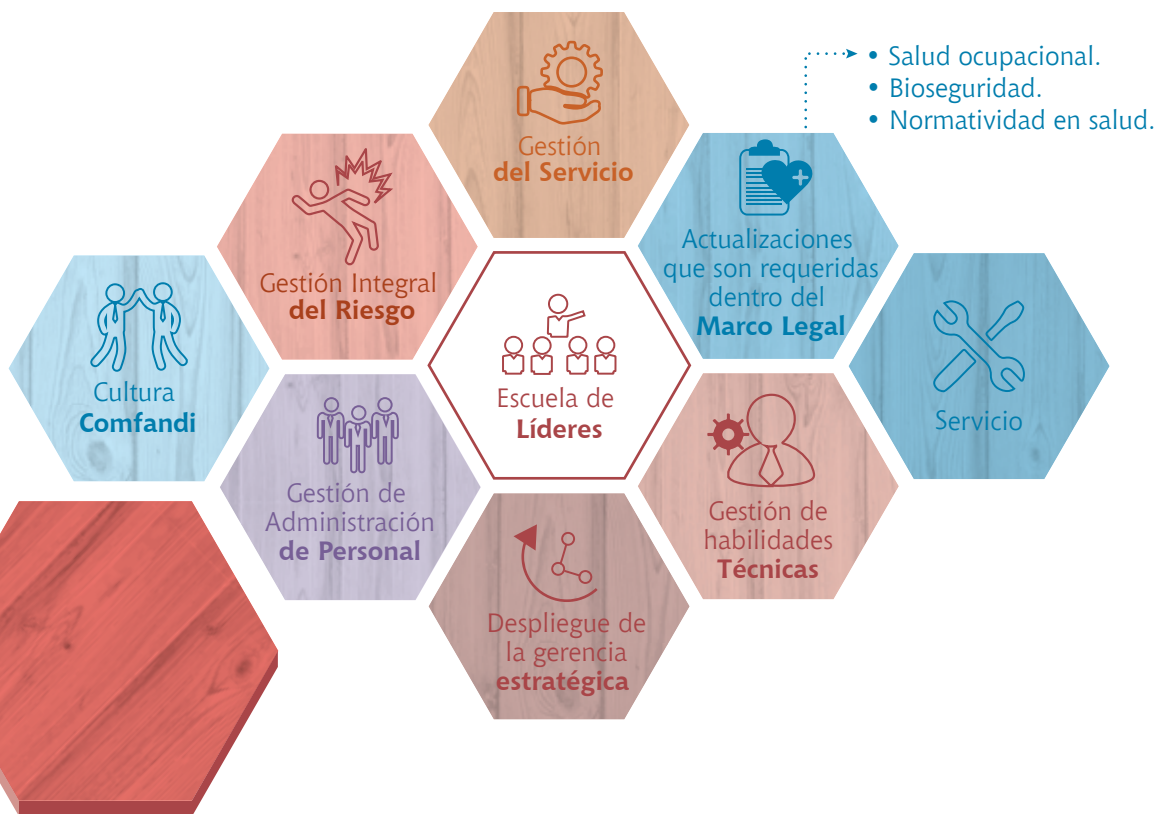


Incentivamos a que todo nuestro equipo identifique sus fortalezas, para así potencializar sus capacidades y promover un sano desarrollo para el bien individual y organizacional, 818 personas diligenciaron la encuesta de percepción de liderazgo para 119 líderes de la Caja, de los cuales se identifica una favorabilidad por parte de los colaboradores del 83%.

Escuela de líderes - Ruta T

En 2017, dimos apertura a la escuela de líderes, la cual busca brindar herramientas apropiadas para lograr un liderazgo que promueva el desarrollo de los colaboradores. Con este programa, 265 líderes de Comfandi fueron parte de las actividades guiadas bajo el concepto '*Ruta T, un camino a la transformación*', dichas actividades facilitaron la alineación en aspectos como la gestión estratégica, administración del personal, riesgos, servicio y cultura Comfandi. Con este programa se destinaron 4.144 horas de formación con los líderes.

Los principales temas que se desarrollaron en la escuela de líderes son:



Ambiente **laboral**

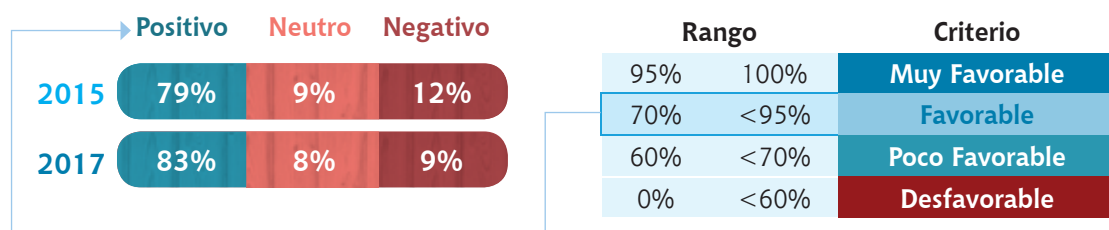
COMF 4

En el mes de septiembre de 2017 llevamos a cabo la medición de clima, cultura y satisfacción laboral, con una cobertura total 5.270 colaboradores (con más de 3 meses de vinculación laboral) que representan el 93% de su totalidad.

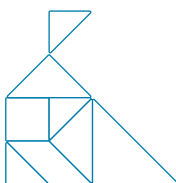
Los resultados obtenidos en 2017 son el reflejo del esfuerzo de líderes y equipos de trabajo en el desarrollo de procesos innovadores que promueven que nuestros colaboradores perciban a Comfandi como un espacio de crecimiento, para potenciar sus habilidades tanto personales como profesionales.

Comparativo resultados 2015-2017

Resultado general



Positividad por dimensión	2015	2017
Compromiso	93%	96% ↑
Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	80%	85% ↑
Comunicación	73%	82% ↑
Liderazgo	77%	79% ↑
Reconocimiento	59%	71% ↑

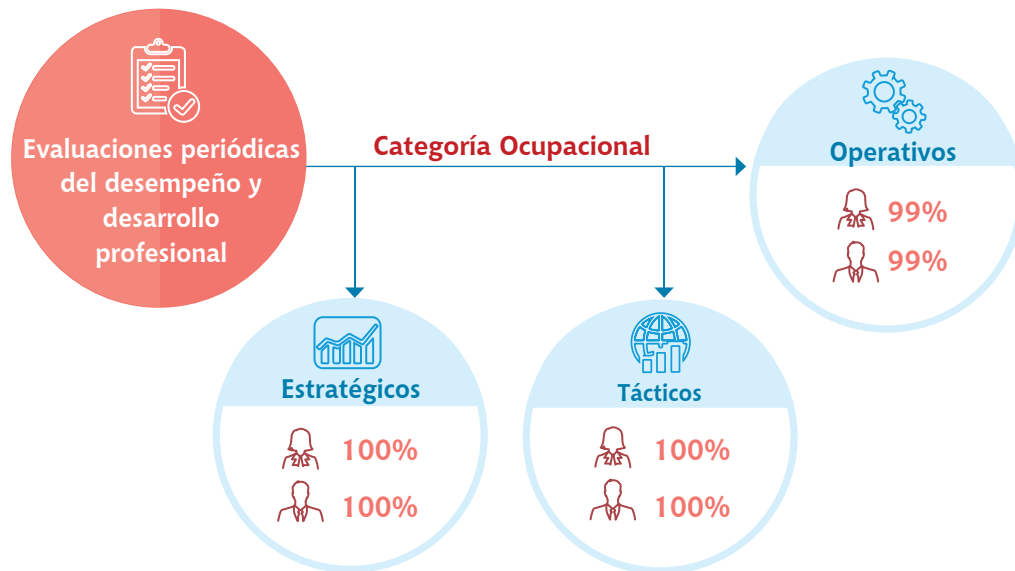


Los resultados nos indican que el clima laboral de Comfandi es favorable, con un 83% de positividad en las respuestas dadas por los colaboradores y que incrementamos la percepción de nuestras dimensiones. Nuestra dimensión más reconocida es el compromiso, que pasó del 93% en 2015 al 96% en 2017, seguida de las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento.

Evaluaciones periódicas del desempeño

GRI 404-3

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, aspectos clave de éxito y de calidad en los servicios que brindamos, en 2017 desarrollamos el Análisis de Desarrollo Individual (ADI), mediante el cual se definieron los mapas de desempeño de las áreas a través de 40 reuniones con los líderes de las direcciones y gerencias de la organización.



Realizamos

4.750 ADI, alcanzando un 99% de cumplimiento.

En Comfandi ◆ *Somos Equidad* ◆

GRI 102-41

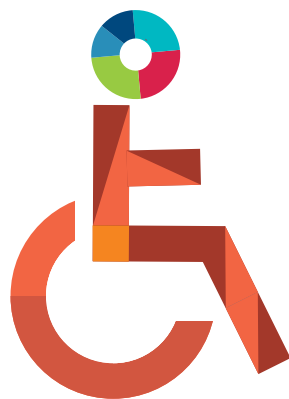
Fortalecemos y respetamos la igualdad de oportunidades en el acceso y la promoción en el trabajo.

Además, contamos con políticas como la de Talento Humano y la de Desarrollo Humano, mediante las cuales definimos lineamientos que posibilitan la participación de los colaboradores en procesos de selección sin discriminación por factores que no correspondan a los perfiles de cargo.



Fomento de la contratación,
integración y retención

del talento en situación de discapacidad



Trabajamos en procura de la inclusión de la población vulnerable, generando igualdad de oportunidades. Para este fin participamos en proyectos o programas en articulación con Fomento Empresarial, tales como personas en discapacidad, víctimas de la violencia o desplazados. En el caso de personas en situación de discapacidad contamos con el acompañamiento del programa 'Pacto de productividad' tanto en el proceso de vinculación como en el análisis de cargos y condiciones para el desarrollo de los mismos. En 2017, **3 personas** con discapacidad hicieron parte activa de nuestro equipo Comfandi.

Incorporación de aprendices y personas en práctica a la plantilla, de acuerdo con su desempeño

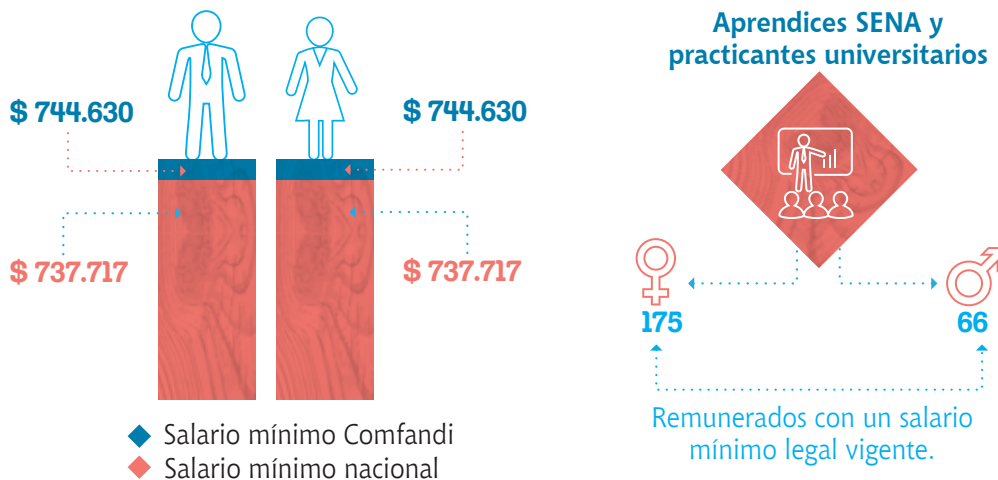
Uno de nuestros más importantes semilleros es el grupo de aprendices SENA y practicantes universitarios, quienes al finalizar el contrato de aprendizaje tienen la posibilidad de acceder a vacantes de la organización y quedar laboralmente vinculados con nosotros. En 2017, **247 jóvenes** hicieron parte de nuestra plantilla bajo contrato de aprendizaje; de estos, **26 jóvenes** fueron vinculados a nuestra planta laboral, por su desempeño y disponibilidad de vacantes en sus áreas de trabajo.

Remuneración

GRI 102-36, 202-1, 405-2

Para establecer la remuneración de nuestros colaboradores, contamos con un escalafón salarial que cumple con los estándares del mercado laboral en todas las ciudades donde prestamos nuestros servicios, teniendo en cuenta los principios de diversidad, igualdad e inclusión; por ende, no tenemos diferencias salariales entre hombre y mujeres.

La asignación salarial de nuestros colaboradores se calcula teniendo en cuenta el cargo que se ocupa, las funciones que se desempeñan y las competencias que este conlleva.



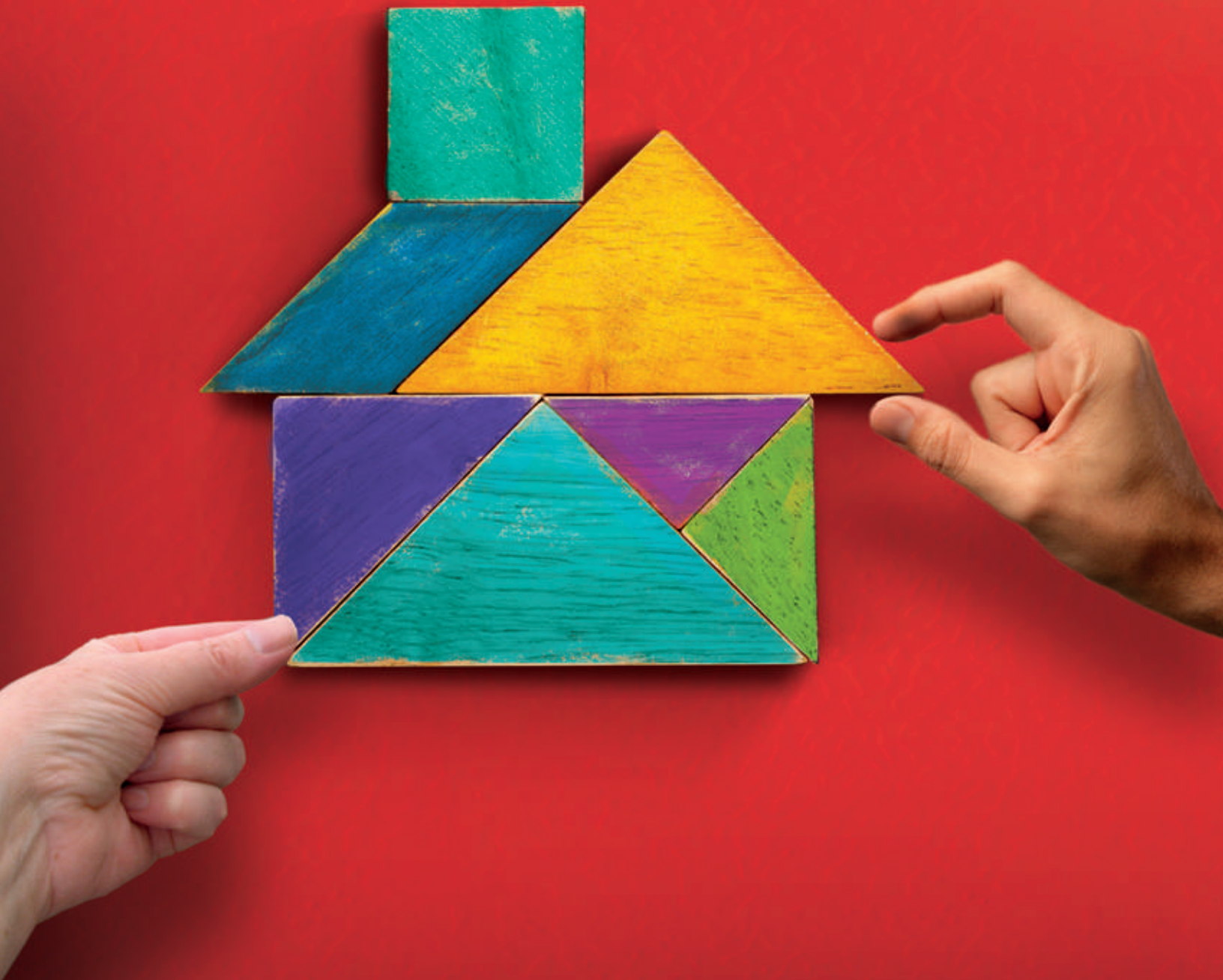
Así mismo, respetando el derecho de nuestros colaboradores a la asociación colectiva, contamos con dos sindicatos. En 2017, el Sindicato de la Industria Agroalimentaria (Sinaltrainal) agrupó al 3,80%, representados en 244 colaboradores y Sintragrocol a 0,02% con 2 colaboradores.

Prestación de

SERVICIOS INTEGRALES

GRI 103-1, 103-2, 103-3

ODS-1, ODS-2, ODS-3, ODS-4, ODS-8, ODS-10, ODS-11



◆ ¿Qué es? ◆

A lo largo de nuestros 60 años hemos estado comprometidos con el desarrollo y la construcción de una sociedad más equitativa e incluyente, ofreciendo programas y servicios integrales de calidad y amplia cobertura en la región; orientados a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros afiliados, clientes y usuarios, para generar bienestar y progreso de personas, familias y empresas en el Valle del Cauca.

¿Cómo lo hacemos?

La gestión de nuestras UES gira en torno a la prestación de servicios integrales. Para lograrlo, partimos del entendimiento de las realidades, necesidades y comportamientos de nuestros grupos de interés.

Nuestras UES operan bajo el Sistema de Gestión Integral Organizacional y el Modelo de Experiencias Memorables. Este modelo está alineado con nuestros objetivos estratégicos y con él damos a nuestros procesos un enfoque hacia la innovación y satisfacción.

Para el mejoramiento continuo de nuestra gestión, también realizamos los ajustes pertinentes exigidos por la ley, relacionados con todos los procesos de la prestación de servicio, las modificaciones que requiere un mercado diferenciado y actuamos bajo los principios de efectividad y competitividad.



Productos y servicios ◆ de alto valor ◆

GRI 413-1



Subsidios

ODS-1, ODS-10, ODS-11

Los subsidios son una prestación social retributable en dinero, en servicio y en especie, para los trabajadores afiliados, en especial los de menores ingresos (categorías A y B) que cumplan con los requisitos de ley. A través de ellos, proporcionamos un alivio frente a las cargas económicas familiares, cumpliendo así con el propósito primordial del Sistema del Subsidio Familiar.

Nuestros subsidios son asignados y entregados de manera oportuna y eficiente. Somos los mayores otorgantes de subsidios en la región, líderes en materia de vivienda a nivel local y regional, lo que nos convierte en motor de desarrollo y crecimiento para la región.

Categoría A: identifica a los trabajadores y a su grupo familiar cuyo salario básico no supera los dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Categoría B: identifica a los trabajadores y su grupo familiar cuyo salario básico está entre (2) y cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Hay cuatro tipos de subsidios: familiar monetario, en especie, al desempleado y de vivienda.



Subsidio familiar monetario

Es una prestación pagadera en dinero a la que tienen derecho los trabajadores de medianos y menores ingresos. El monto del subsidio varía de acuerdo al número de beneficiarios que tenga el trabajador afiliado a la Caja de Compensación.

Subsidio en especie



Subsidio en especie es el reconocido en alimentos, vestidos, becas de estudio, textos escolares, medicamentos y demás frutos o géneros diferentes al dinero que determine la reglamentación de esta ley.



Subsidio al desempleado

Es un beneficio otorgado a las personas que estén sin empleo y que hayan cotizado a una Caja de Compensación. Los desempleados beneficiados podrán, sin costo alguno, acceder a capacitaciones para fortalecer su perfil laboral o recibir acompañamiento para el emprendimiento. Además, a través del subsidio, se cubren los pagos a salud y pensión hasta por seis meses.

Subsidio de vivienda



Este subsidio está enmarcado en la Política de Vivienda de Interés Social establecida por el Gobierno Nacional, mediante la cual se otorga el subsidio en dinero. A su vez, Comfandi es un conducto por el cual los hogares no afiliados pueden acceder a un subsidio con recursos del presupuesto nacional.

Resultados 2017



Subsidio familiar monetario

Entregamos a un promedio de **389.730 personas** al mes el monto total de **\$139.295 millones** en materia de subsidio monetario. Esto representa un incremento del **16,9%** frente a 2016, mientras que la cobertura se incrementó un **4,80%**.



Subsidio en especie

Entregamos subsidios en especie* por un monto de **\$12.065 millones** impactando a un total de **413.361 afiliados** de los cuales **85%** pertenecen a categoría A y **15%** a categoría B.

* Los subsidios en especie se entregan a afiliados que cumplan con las condiciones establecidas por ley en Mercadeo Social, Crédito Social, Salud y Educación. En Mercadeo Social se aplican descuentos hasta del 50% en productos, en Crédito Social se subsidia el valor de la tasa de interés, en Salud hay descuentos en ortodoncia, vacunas y suplementos alimenticios; finalmente, en Educación entregamos bonos educativos y auxilios del valor de la matrícula.



Subsidio de vivienda

En materia de subsidio de vivienda en 2017 asignamos **\$41.086 millones** beneficiando a un total de **1.963 grupos familiares**. Esto representa un incremento del **39%** de los montos asignados respecto a 2016. Las asignaciones corresponden a:



Subsidio de desempleo

Entregamos por subsidio al desempleo un monto total de **\$23.361* millones** beneficiando a **8.424 personas**; además, realizamos concientizaciones lúdico-pedagógicas del uso de los beneficios, invitándolos a mantener una visión positiva con respecto a su nueva etapa transitoria como desempleado.

* La cifra se refiere a prestaciones económicas asignadas.






Subsidio en servicios

Entregamos **\$50.348 millones** de subsidios en servicios: **\$28.177 millones** en Recreación y **\$22.171 millones** en Educación y Cultura.

¿Hacia dónde vamos en 2018?



Contar con un sistema de información más robusto, soportado en herramientas tecnológicas, que facilite el acercamiento y acceso de los afiliados a la Caja y que responda a sus necesidades en materia de subsidios.

Modalidad de subsidio	Categoría A	Categoría B	Total subsidios	Total monto (millones)
 Adquisición de vivienda nueva	1.781 subsidios entregados	167 subsidios entregados	1.948	\$40.912
 Construcción en sitio propio	3 subsidios entregados	1 subsidio entregado	4	\$80
 Mejoramiento de vivienda	8 subsidios entregados	3 subsidios entregados	11	\$93



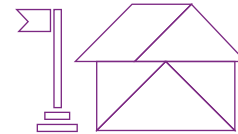
Educación y Cultura

ODS-4, ODS-8

Educación

Contribuimos a “Colombia la más educada”, mediante el fortalecimiento permanente de nuestro Modelo Educativo, teniendo en cuenta que la educación es el instrumento más poderoso de igualdad social y crecimiento económico, que contribuye al cierre de brechas sociales.

A través de nuestro Modelo Educativo Comfandi fomentamos el pensamiento crítico-investigativo, el desarrollo de competencias personales y promovemos la participación e interacción con los docentes y estudiantes para una formación integral del ser que le permita enfrentar los retos del futuro.



Contamos con **13 colegios propios** en toda la región, **4 colegios para adultos**, **2 colegios en concesión** y **13 programas técnicos** en Buenaventura, Buga, Cali, Cartago, Palmira y Tuluá.

Resultados 2017 en Educación



Impactamos a **10.257 estudiantes** en educación formal¹⁴, es decir, en los niveles: preescolar, primaria, secundaria y media, de los cuales el **81%** corresponden a estudiantes de categoría A, **15,48%** a categoría B y **3,4%** a categoría C.



Fortalecimos la calidad educativa y la cualificación docente, reflejados en los buenos resultados de las pruebas Saber: **6 de nuestros 13 colegios**¹⁵ se ubicaron en las categorías más altas (A+ y A), **272 estudiantes** categoría A y **101 estudiantes** categoría B.



Contamos con **13 programas técnicos laborales** con los que en 2017 impactamos a **1.211 estudiantes**: **76.21%** categoría A, **8.6%** categoría B y **15.11%** categoría C. El **70%** de los egresados de estos programas lograron ubicarse laboralmente.



Logramos en capacitaciones informales¹⁶ mayor cobertura en categorías A y B. Pasamos de **3.272 estudiantes** en 2016, a **5.454** en 2017, de estos el **74,73%** corresponden a categoría A, **16,72%** a categoría B y **5,51%** a categoría C.

¿Hacia dónde vamos en 2018?

Queremos llegar a más municipios y ampliar la cobertura de nuestros programas en IETDH*; así como terminar el diagnóstico y los resultados de la factibilidad para la implementación de la jornada única en los colegios, con el objetivo de fortalecer la calidad en la educación Comfandi.

* IETDH: Instituto de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.



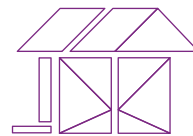
14. Esta cifra incluye solo los estudiantes de colegios propios, no incluye los colegios en concesión.

15. Los 13 colegios hacen referencia al total de instituciones para niños y jóvenes, ya que contamos adicionalmente con 4 colegios para adultos.

16. Las capacitaciones informales corresponden a seminarios, cursos, talleres, diplomados y otro tipo de formaciones menores a una duración de 160 horas.

Cultura

La cultura es parte fundamental del desarrollo integral de las personas y de la identidad como vallecaucanos. Por eso, generamos espacios de promoción, fomento cultural y patrimonial de la región desde un enfoque inclusivo. Buscamos formar públicos, estimular la lectura, la creatividad y ampliar cada vez más nuestra cobertura a las categorías de afiliados A y B, y población vulnerable.



Contamos con 2 Centros Culturales (Cali y Cartago) y 18 bibliotecas conformadas de la siguiente forma: 9 Públicas, 7 Escolares y 2 Público - Escolares.

Resultados 2017 en Cultura



Logramos impactar en servicios de bibliotecas a **925.145 usuarios** y en actividades culturales a **146.597**. Aumentando de esta forma nuestra cobertura para categorías A y B en **134%** frente a 2016.



Descentralizamos los servicios bibliotecarios a espacios no convencionales, por ejemplo, 'Lectura mientras esperas', 'Paraderos Paralibros' y 'Paraparques' (PPP), 'Lecturas al parque' y 'Cultura a la calle'. Además, este año logramos un incremento del **60%** en la asistencia a pícnics literarios.



Realizamos el VIII Tifloencuentro Cali - Colombia 2017. Por primera vez en nuestro país se convocaron a **69 personas** con discapacidad visual procedentes de ocho países entre América Latina y Europa. Fue un evento de turismo accesible, donde personas ciegas y de baja visión se encontraron, permitiendo el intercambio cultural, de oportunidades, experiencias de vida y construcción de ciudadanía.



¿Hacia dónde vamos en 2018?

Queremos contribuir de manera exitosa a la fase de formación en el marco del plan transversal "Inclusión Con Sentidos", así como continuar impactando a la zona rural mediante actividades de extensión cultural, servicios bibliotecarios y fomento a la lectura.





Recreación y Deportes

ODS-10

La recreación, el deporte y el juego es un derecho que constituye un estímulo para el desarrollo afectivo, físico, intelectual y social de la niñez y la adolescencia; además de ser un factor de equilibrio y autorrealización. Por lo tanto, asumimos la recreación, el deporte y el turismo como un elemento esencial en el desarrollo integral de los individuos, sus familias y en la forma en la cual ellos se relacionan.



Contamos con **3 centros recreativos**, **6 centros campestres**, **4 sedes vacacionales** y **2 sedes para personas mayores**.

Resultados 2017



Nuestra cobertura en infraestructura propia fue de **928.308 usuarios**, superando la meta en un **104%**, con respecto al presupuesto establecido en 2017. Por otra parte, con nuestra estrategia extramural alcanzamos **401.980 usuarios**, superando la meta en un **178%**, con respecto al presupuesto establecido en 2017.



En el programa de Personas Mayores atendimos a un total de **17.731 adultos mayores**, de los cuales el **90%** pertenecen a categorías A y B. A ellos les ofrecemos diversas actividades de salud y bienestar que ayudan a mejorar sus lesiones, dolores o padecimientos.



Durante 2017 tuvimos una ocupación hotelera del **54.64%**, es decir, frente a 2016 incrementamos nuestra tasa en un **5,64%**. El **51%** de nuestras habitaciones son ocupadas por usuarios de categorías A y B.



La cobertura en las escuelas deportivas durante 2017 fue de **33.035 usuarios**, de los cuales el **87%** pertenecen a categorías A y B. Frente al año anterior, nuestra cobertura se incrementó en un **24%**.

Fomentamos la salud, el deporte y la recreación en las comunidades por medio de la estrategia extramural, así como una cultura ambiental responsable con nuestros usuarios.



Caravana de la Diversión:

Fortalecimos la Estrategia Extramurales en **14 municipios** en el Valle del Cauca, entre ellos los municipios priorizados por la Alta Consejería para el Posconflicto y las Zonas más Afectadas por el Conflicto Armado (ZOMAC).



Estrategia de conservación ambiental en Calima - Humedales:

Formamos a visitantes y comunidad en general sobre los aspectos más relevantes en relación a la sostenibilidad ambiental.



¿Hacia dónde vamos en 2018?

Queremos impactar a 1.182.782 usuarios con nuestras estrategias en infraestructura propia; también, incrementar nuestra oferta de estrategia extramural a más ciclos de vida, impactando a un 10% adicional de usuarios en el Valle del Cauca.



Vivienda

ODS-11

La vivienda es sinónimo de calidad de vida, de esperanza y de nuevos comienzos.

En Comfandi trabajamos desde el Modelo de Acompañamiento Social en vivienda, que nos permite brindar orientación y asistencia a nuestros afiliados en los procesos de obtención de su vivienda propia y de adaptación e integración a su nuevo territorio, movilizando y fortaleciendo sus capacidades colectivas en torno a la convivencia ciudadana y a la organización comunitaria.

Promovemos la construcción de tejido social, permitiendo que familias de diferentes condiciones

socioeconómicas compartan un mismo territorio y, en él, las mismas oportunidades y la misma calidad del hábitat, por una sociedad equitativa, incluyente y en paz.

Además, contribuimos a desarrollar asentamientos urbanos sostenibles para el desarrollo económico, social, ambiental del Valle del Cauca y de los vallecaucanos, y nos concentramos en ser diseñadores e implementadores de soluciones de Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario para los hogares, formulando el mejor proyecto posible con el potencial de recursos disponibles.

Resultados 2017



Impactamos a **19.035 hogares (95.175 personas)** con procesos de atención y orientación en materia de acceso a vivienda.

4.781 hogares están en proceso de habilitar sus condiciones con planes de acción¹⁷ y **1.749** ya cuentan con viviendas adjudicadas¹⁸ en proyectos de vivienda Comfandi.



Atendimos **5.000 hogares (25.000 personas)** no afiliados al Sistema de Compensación, en el marco del Contrato de Encargo de Gestión con el Ministerio de Vivienda.



Entregamos vivienda a **767 hogares**. Hoy estos hogares ya gozan de vivienda propia.



Estimulamos la economía local con la generación de **1.050 soluciones de vivienda**. Generamos **1.030 empleo directos y 298 indirectos** en el marco de la Vivienda de Interés Social.



¿Hacia dónde vamos en 2018?

Nuestro propósito es abrir nuevos mercados nacionales y extranjeros para la prestación de servicio de asesoría, consultoría y gerencia para el desarrollo de programas vivienda, en donde podamos replicar nuestra metodología de intervención integral.

17. El proceso de habilitación de condiciones consiste en llevar al hogar interesado en una solución de vivienda, a que cumplan las condiciones socioeconómicas necesarias para poder acceder finalmente a ella.

18. Las viviendas adjudicadas son aquellas que ya han sido asignadas a las familias beneficiarias, pero no están entregadas, ni se encuentran habitadas por los mismos.



Fomento Empresarial

ODS-4, ODS-8, ODS-10

Creemos en la capacidad de transformar entornos por medio del empleo decente; por lo tanto, impulsamos el emprendimiento y la empleabilidad para contribuir al cierre de las brechas sociales, al progreso de la región y a una sociedad equitativa, incluyente y en paz.

Promovemos la creación e implementación de empresas sostenibles, el fortalecimiento y el

desarrollo de las Mipymes afiliadas a Comfandi y la generación y la sostenibilidad del empleo.

Nuestra ruta universal de empleo y emprendimiento reconoce la vulnerabilidad y las diferentes condiciones del cesante y emprendedor, por ello hace especial énfasis en poblaciones vulnerables y en atención de personas con discapacidad.

Resultados 2017



En nuestros programas de inclusión laboral para 2017 logramos la vinculación laboral de **25 personas con discapacidad y 363 jóvenes** entre los 18 y 28 años.



Sobrepasamos la meta de **10.200 personas** contratadas para 2017, pues logramos **la colocación formal de más de 10.598 personas** a través de nuestros Centros de Empleo.



2.951 personas realizaron el programa de emprendimiento consolidando su plan de negocios y **466** pusieron en funcionamiento su unidad productiva.



La Universidad Externado de Colombia y Pacto Global escogieron a las agencias de Empleo de Comfandi como caso de estudio con enfoque en aportes al ODS 8, trabajo decente y crecimiento económico; además, por la labor realizada en el Centro de Empleo Inclusivo de Comfandi, recibimos reconocimientos de la Presidencia de la República y la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.



¿Hacia dónde vamos en 2018?

Avanzaremos en nuestro proceso de crear modelos de negocios no dependientes del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).





Salud

ODS-2, ODS-3, ODS-10

Contribuimos a garantizar el derecho a la salud de los colombianos brindando servicios de salud integrales y humanizados, para generar bienestar y contribuir a la calidad de vida de los vallecaucanos.

Somos prestadores de servicios de salud que trabajamos bajo el Modelo Moderador de Riesgo. El propósito de este modelo es lograr identificar e intervenir los riesgos en la salud antes de que se materialicen y lleguen a necesitar intervenciones de alto costo y alto impacto económico, social y laboral en las familias.

Para Comfandi, la vida de los usuarios es lo más importante, por eso trabajamos con pasión y compromiso, con profesionales altamente calificados, con tecnología de avanzada y calidad en la atención a quienes nos confían el cuidado de su salud.

.....

Contamos con 20 IPS ambulatorias y cuatro clínicas: una en Cartago y Palmira, y dos en Cali. Entre ellas, una de alta complejidad: la Clínica Amiga. También ofrecemos servicios de urgencias en tres clínicas: Cartago, Palmira y Clínica Amiga, y en las IPS Buga y Torres, dando así cobertura a nuestra población para brindar una atención integral dentro de nuestro modelo de atención.

.....

Resultados 2017



Certificamos procesos con la Norma ISO 9001-2015 por ICONTEC en: Clínica Odontológica Comfandi Palmira, Clínica Odontológica Comfandi Santa Rosa, IPS San Nicolás, Yumbo y Morichal; Laboratorio Clínico Especializado Comfandi e IPS Centro Médico Principal Buga.



Se ajustó el proceso de atención en la **Unidad de Práctica Integrada-UPI** especializada, **siguiendo los estándares del Chronic Care Model** teniendo como centro de atención, **el paciente desde su proceso educativo, el empoderamiento y la autogestión de su condición de salud**. Con esta tenemos 4 UPI conformadas: Torres, El Prado, Calipso y Especializada, en las que atendimos un total de **45.817 pacientes en 2017**.



Superamos las metas propuestas por la Cuenta de Alto Costo a nivel Nacional. **Control de la presión arterial** pasó de un indicador general del **76% en 2015 al 90% en 2017**; **Medición de Hemoglobina glicosilada** pasó del **25% en 2015 al 61% en 2017** y el **porcentaje de pacientes sin pérdida de la tasa de filtración glomerular** pasó del **51% en 2015 al 65% en junio de 2017**. Estos resultados evidencian mejoras importantes en los procesos de atención al paciente.



En 2017 recibimos el **reconocimiento como el Mejor Programa de Atención a la mujer gestante** desarrollado en 2016.

¿Hacia dónde vamos en 2018?

Queremos llegar a la comunidad no consultante mediante estrategias IEC (Información, Educación y Comunicación) y con un enfoque preventivo para generar conciencia en los cambios de estilo de vida.





Mercadeo Social

ODS-8

Con nuestra red de supermercados y droguerías en el Valle del Cauca impulsamos el desarrollo de la región y contribuimos al bienestar de los vallecaucanos.

Brindamos cercanía, una amplia oferta de productos, precios justos y un buen servicio en nuestra red de Supermercados en el Valle del Cauca, ubicados estratégicamente para que nuestros afiliados y clientes adquieran productos frescos y de calidad para el bienestar de sus hogares.

Nuestro compromiso es brindar una dosis de confianza en la entrega de medicamentos de calidad y en la atención a los usuarios en nuestras

droguerías. Estamos certificados por ICONTEC con la ISO 9001-2015, en la distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, lo que nos exige trabajar permanentemente en el mejoramiento de nuestros procesos que redunden en el bienestar de nuestros clientes.

.....
Contamos con **77 droguerías, 26 supermercados, 4 proveedurías, 63 dispensarios** que conforman nuestra red de servicios.
.....

Resultados Supermercados 2017



Mediante el programa de fidelización 'Vecino Fiel' realizamos **350 actividades** directamente en los puntos de venta (trece supermercados y tres proveedurías) que beneficiaron a **8.485 clientes**.



En el sur de Cali, inauguramos el primer Supermercado *Express* de nuestra cadena, con **350 m²** con lo mejor de nuestro surtido.



En 2017 vendimos un total de **165.829 millones**, lo que representa un crecimiento del **1,7%** en ventas respecto a 2016.



Nuestra participación en el mercado comparable durante 2017 fue de **7,2%**, es decir, nuestro posicionamiento se incrementó en **1,8%** respecto a 2016.

Resultados Droguerías 2017



Ampliamos la red de atención de Droguerías con **11 nuevos puntos de venta** en la ciudad de Cali, con el fin de lograr mayor cercanía y cobertura para nuestros clientes y afiliados. Con estos sumamos **77 puntos en el Valle del Cauca**.



Nos certificamos en la Norma ISO 9001 Versión 2015 en distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos. Crecimos en ventas en **13%** frente a 2016. Fortalecimos nuestro servicio de domicilios para prestar un servicio cada vez más completo, alcanzando una participación del **18%**.

¿Hacia dónde vamos en 2018?

En droguerías queremos crecer en ventas un 16% para los puntos inaugurados hasta diciembre de 2016. Además, queremos lograr 20 nuevas aperturas.

En supermercados, queremos crecer el 9% en la categoría de fruitería e incrementar en 5% la participación del afiliado en la venta de los supermercados.





Crédito Social

ODS-10

Promovemos la inclusión financiera de la población afiliada, especialmente la colocación de créditos para afiliados en las categorías A y B, con el objetivo de facilitar la adquisición de productos o servicios con tasas competitivas en el mercado y, de esta manera, ayudarles a cumplir sus sueños.

Ofrecemos baja cuota de manejo, descuentos especiales en nuestros productos y servicios, acumulación de puntos redimibles, ofertas exclusivas, fácil acceso y plan de premios.

.....
Tenemos presencia en 5 regionales: Buga, Cali, Cartago, Palmira y Tuluá; 10 supermercados: Guadalupe, Torres, Prado, Morichal, Decepaz, Calipso, Palmira principal, Buga principal, Tuluá principal, Cartago y 3 Centros Integrados de Servicio (Cartago, Palmira y Tuluá).
.....

Resultados 2017



En Crédito Social atendimos un total de **25.375 afiliados**, **24%** más en comparación a 2016, **89%** categoría A, **10%** categoría B y **1%** categoría C.



Desembolsamos un total de **\$26.856 millones** en créditos aprobados por cupo rotativo y adelanto de subsidio.



Otorgamos **\$1.420 millones** en subsidios a la tasa y descuentos en eventos de cincuentazo, **\$1.075 millones** más que lo entregado en 2016.



Fortalecimos los convenios educativos con la Universidad Autónoma y Edupol, y se adicionó un nuevo convenio con la Universidad Santiago de Cali. En total se desembolsaron **\$705 millones** para créditos educativos que beneficiaron a **440 afiliados**.



¿Hacia dónde vamos en 2018?

En 2018 queremos posicionarnos en el mercado como la mejor opción de crédito para nuestros afiliados, con ofertas diferenciales, fácil acceso y tasas económicas.

Comprometidos con ◆ ofrecer experiencias memorables ◆

Generamos relaciones de largo plazo con nuestros afiliados mediante el acompañamiento integral, construyendo colectivamente planes de acción que contribuyan a la mejora de los procesos y la generación de experiencias memorables en Comfandi. El Modelo de Experiencias Memorables inicia con el monitoreo de canales de información, continúa con la prestación del servicio y finaliza en los resultados de las mediciones (nivel de satisfacción - post venta, Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Solicitudes (PQRS) e índice de lealtad)¹⁹.

Además, con el fin de fortalecer los lazos de confianza desde el 2013 venimos implementando nuestras políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales²⁰, esto con el objetivo de garantizarle a nuestros usuarios y clientes que la información solo será tratada con la persona natural o jurídica a quien le pertenece. Igualmente, suscribimos cláusulas de confidencialidad en los contratos.

Estudio de lealtad y Satisfacción

COMF 6

En Comfandi realizamos un Estudio de Lealtad y Satisfacción²¹ cada dos años. Esta medición nos permite identificar el nivel de percepción de nuestros afiliados en relación con los factores claves que forman parte del ciclo de servicio. La última medición (2016) incrementó 6 puntos la lealtad de nuestros afiliados y usuarios. En 2017, no se realizó una medición de lealtad general; sin embargo, adelantamos para los servicios de Droguerías, Salud, Recreación y Educación una encuesta de satisfacción que nos permitió identificar las oportunidades y mantener la calidad de nuestros servicios.

19. Conoce más información de nuestro Modelo de Experiencias Memorables en nuestro Informe de Sostenibilidad 2016, página 91. Visita nuestro informe en <https://www.comfandi.com.co/persona/cal/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2016>

20. Si deseas consultar nuestras políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales, ingresa al siguiente link: <https://www.comfandi.com.co/politica-para-tratamiento-de-datos.pdf>

21. Es un estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría y sus resultados nos permiten identificar el nivel de percepción de nuestros afiliados en relación con los factores clave que forman parte del ciclo de servicio de la Caja. Para consultar los resultados del Estudio de Lealtad y Satisfacción 2016, consulte el Informe de Sostenibilidad 2016, página 91.

Los resultados fueron los siguientes:



78%

De los estudiantes de los programas técnico-laborales de Comfandi se encuentran satisfechos con la calidad general de los institutos.



97%

De los usuarios de Recreación recomendarían el servicio de alojamiento y se sienten satisfechos.

95,5%

Recomendarían el servicio de alimentación en nuestros centros recreativos.



91%

De los usuarios del servicio de Salud se encuentran satisfechos con la vocación de servicio y calidez de su personal.



98%

De nuestros usuarios de Droguerías sienten confianza al adquirir los medicamentos.

87%

Continuarían usando los servicios de las Droguerías Comfandi.

Nuestros mecanismos de atención

GRI 417-1, 417-2, 417-3

Las Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias (PQRS) nos generan valor, pues conectan a nuestros usuarios y clientes con los productos y servicios que ofrecemos. Recibirlos y gestionarlos efectivamente hace parte de nuestra cultura de mejoramiento continuo y posibilitan las experiencias memorables de nuestro modelo.

Durante el 2017, el comportamiento de las PQRS recibidas a través de los mecanismos de atención fue:

El incremento de las PQRS entre 2016 y 2017 obedece al aumento de consultas o solicitudes de información en un 42%, las cuales en su mayoría están relacionadas con el pago del subsidio familiar monetario.

El 100% de los casos fueron efectivamente atendidos y resueltos²². Ninguno de los casos presentados dio lugar a sanciones, multas o advertencias por parte de las autoridades competentes.

PQRS	2016	2017
Casos recibidos	50.360	67.122
Casos resueltos	50.320	63.095
Porcentaje de cierre de casos	99,92%	94%

22. Para consultar los casos presentados y los mecanismos de resolución, consulte la tabla GRI estándares 416-2, 417-2 y 417-3.

Contribución al

Desarrollo

SOCIAL DE LA REGIÓN

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

ODS-16, ODS-17



◆ ¿Qué es? ◆

Para Comfandi aportar al desarrollo social significa brindar mayores oportunidades y contribuir a la superación de la inequidad social, económica y cultural. Estamos convencidos de que el camino a la reconciliación y a la equidad lo construimos día a día; por eso, propiciamos espacios de desarrollo, cohesión social y convivencia pacífica.

¿Cómo lo hacemos?

Establecemos alianzas con organizaciones, nos sumamos a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen al desarrollo social, desde la ampliación de capacidades y oportunidades; también, participamos en espacios de construcción de políticas públicas buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que tengan impacto en el desarrollo de la región.



Programa Social

◆ Plan Vida (PSPV) ◆


Es un programa que fundamenta el compromiso de Comfandi de ser el brazo social de las empresas afiliadas, creando un ambiente de corresponsabilidad entre la tríada: empresa, trabajadores y Caja de Compensación, que le permite a los trabajadores y a sus familias ser agentes de su propio desarrollo mediante intervenciones sociales que responden a las necesidades sentidas de la población, generando bienestar en la sociedad y sostenibilidad empresarial.

Con PSPV contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada más vulnerable, especialmente, categorías A y B, mediante procesos de cambio psicosocial y generación de oportunidades e integrando esfuerzos y recursos de las empresas afiliadas, de la Caja y otros actores implicados en el desarrollo social del Valle del Cauca, permitiendo:




Aspectos destacados del PSPV en 2017:

Realizamos el diagnóstico socioeconómico de **12.828 trabajadores** de **359 empresas afiliadas**. A partir del análisis de estas caracterizaciones se ejecutaron planes de acción para dar respuesta a las necesidades críticas encontradas, realizando: **307 actividades, donde participaron 5.486 hogares de categorías A y B**.



Implementamos **1.365 encuestas virtuales** disminuyendo así tiempo en los procesos e impactos ambientales. Por otra parte, se realizó el despliegue de la APP del Programa Social Plan Vida en las organizaciones.





Económico
(Ec)



La Casa de Nuestros Sueños

¿Cómo lo hacemos?

Facilitamos el acceso para la población que desea adquirir vivienda. Queremos que las familias identifiquen cómo obtener su vivienda a través del Subsidio Familiar de Vivienda (SFV) u otros medios, teniendo en cuenta sus expectativas, recursos y la oferta real del mercado.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, Buga y Tuluá.

¿Qué logramos?

471 hogares que obtuvieron algún tipo de Subsidio de Vivienda.



Familia Emprendedora

¿Cómo lo hacemos?

Apoyamos la ampliación de la capacidad económica de las familias, a través del emprendimiento o la empleabilidad, facilitando el acceso a mejores condiciones de vida.

¿Dónde lo hacemos?

Regional Cali.

¿Qué logramos?

57 hogares sensibilizados para generar ingresos adicionales.



Bienestar Financiero

¿Cómo lo hacemos?

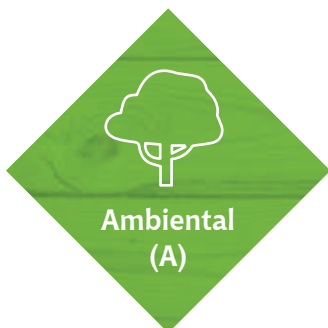
Damos herramientas a la población con alto nivel de endeudamiento, alta dependencia económica y en situación económica vulnerable, para que identifiquen cómo organizar su economía familiar, resuelvan las situaciones adversas que tienen en el manejo de sus finanzas y reconozcan elementos que les permitan proyectarse para la realización de sus proyectos de vida.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, norte del Valle y Buenaventura.

¿Qué logramos?

446 hogares con herramientas para el mejoramiento de sus finanzas.



Ambiental
(A)



Ecoamigos

¿Cómo lo hacemos?

Promovemos la toma de conciencia para el cuidado del medio ambiente como base fundamental para el desarrollo sostenible. Los participantes adquieren herramientas para el adecuado consumo de agua y energía, la separación de las basuras, la siembra de árboles y los cultivos en las huertas caseras.

Práctica responsable a destacar



¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali y Palmira.

¿Qué logramos?

34 hogares sensibilizados frente a la importancia de las acciones de cuidado hacia el medio ambiente.



Social
(S)



Educándome

¿Cómo lo hacemos?

Motivamos a que la población que por diferentes razones no ha terminado la educación básica primaria, secundaria y media, a que se vincule a estos programas educativos o, a la realización de aprendizajes en artes u oficios que les sean favorables para el desempeño laboral.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, Buga y Tuluá.

¿Qué logramos?

95 personas matriculadas en el programa de educación básica primaria y secundaria de Alpeínco.



Parche, Color y Arte

¿Cómo lo hacemos?

Fortalecemos a jóvenes y niños, por medio de elementos importantes para su vida personal, familiar y académica. Abordamos temáticas como el autocuidado, la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, los hábitos de estudio, el manejo del tiempo libre y el fomento a la lectura.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura.

¿Qué logramos?

85 hogares con menores entre los 5 y los 17 años con herramientas en las temáticas de interés.



Salud y Bienestar

¿Cómo lo hacemos?

Creamos espacios para que los afiliados, por medio del reconocimiento de la importancia del autocuidado físico y mental, mejoren su calidad de vida, así como, desarrollen hábitos de vida saludables.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago.

¿Qué logramos?

3.138 colaboradores de nuestras empresas afiliadas que participan en los talleres de hábitos de vida saludable.



La Familia Somos Todos

¿Cómo lo hacemos?

Orientamos a los colaboradores de nuestras empresas afiliadas que dentro de su núcleo familiar tienen integrantes en situación de discapacidad, enfermedad de alto costo o sin cobertura en seguridad social en salud. El propósito es brindar herramientas para abordar estos desafíos de una forma proactiva y estableciendo nuevas estrategias, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de estas personas y su familia.

¿Dónde lo hacemos?

Regional Cali.

¿Qué logramos?

19 hogares con orientación frente a las temáticas de interés.



Fortalecimiento Familiar

¿Cómo lo hacemos?

Apoyamos el fortalecimiento de las familias afiliadas.

¿Dónde lo hacemos?

Regionales Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura.

¿Qué logramos?

1.030 hogares que participan en los talleres de fortalecimiento familiar y desarrollo personal.



Social
(S)



Convivencia Pazífica

¿Cómo lo hacemos?
Promovemos el reconocimiento del conflicto como una manifestación humana de la diferencia; así como, la apropiación de herramientas para generar acuerdos que favorezcan la construcción de la cultura de paz y el crecimiento de todos.

Práctica responsable a destacar



¿Dónde lo hacemos?
Regionales Cali, Palmira, Tuluá, Cartago y Buenaventura.

¿Qué logramos?
259 hogares sensibilizados, con herramientas para el adecuado manejo del conflicto y la generación de una convivencia pacífica.



Juntos Construimos

¿Cómo lo hacemos?
Promovemos una ciudadanía activa, para que las familias reconozcan la importancia de convertirse en agentes de su propio cambio, iniciando por la construcción de un proyecto de vida personal.

¿Dónde lo hacemos?
Regionales Cali, Cartago y Palmira.

¿Qué logramos?
274 hogares sensibilizados para la construcción de un proyecto de vida que mejore las condiciones personales y familiares.

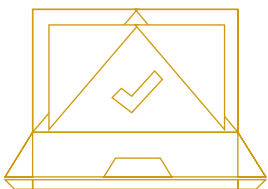


**Planifícate
Proyecta tu Vida**

¿Cómo lo hacemos?
Planifícate Proyecta tu Vida es un proyecto que sensibiliza a niños y jóvenes, entre 9 a 17 años, sobre las implicaciones de un embarazo precoz y adquieren información pertinente para enfrentar los riesgos propios de estas edades.

¿Dónde lo hacemos?
Regionales Cali y Palmira.

¿Qué logramos?
49 menores sensibilizados sobre las temáticas objetivo.



Para el 2018 queremos fortalecer el **posicionamiento del Programa Social Plan Vida** como aliado estratégico de las empresas y continuar con la migración a nuevas tecnologías. Es decir, caracterizar **18.251 familias encuestadas** (crecimiento del 42% en relación con 2017) y aumentar la participación de encuestas virtuales en un 70% (12.775 encuestas)*.

*El 30% restante de las encuestas (5.476) se harán de forma física.

Alianzas para el desarrollo de la región

GRI 102-12, 102-13

Creemos que en red somos más y nuestros esfuerzos tienen mayor impacto cuando nos unimos por una causa común. Por eso, participamos en diferentes iniciativas gremiales, alianzas y convenios en pro del desarrollo de la región. Estas son algunas de ellas:



Objetivos de la alianzas



Alcaldía de Santiago de Cali

Prestar servicios de **Atención Integral a la Primera Infancia**, a las niñas y niños menores de cinco (5) años que pertenezcan a la población en condiciones de vulnerabilidad, en el marco de la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia en la Modalidad Institucional y Familiar.



ICBF Centro Zonal Nororiental

Prestar el servicio de **educación inicial en el marco de la atención integral a niñas y niños menores de 5 años**, o hasta su ingreso al grado de transición, de conformidad con los manuales operativos de la modalidad y las directrices establecidas por el ICBF, en armonía con la política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia "de cero a siempre", en el servicio Centros de Desarrollo Infantil.



SENA

Fortalecer la **Educación Media Técnica** de los Colegios Comfandi.

Promover **alternativas de generación de ingresos** que permitan la inserción social de los **adolescentes vinculados a los Centros de Atención Especializada** y de medidas no privativas del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA), a través de la creación de microempresas con enfoque inclusivo.



Universidad Autónoma de Occidente

Apoyar el avance y el desarrollo de las **instituciones de educación media** mediante rutas curriculares para la proyección de los estudiantes hacia los programas de pregrado.



Red PaPaz

Brindar apoyo económico y logístico en **préstamos para apalancar eventos regionales** que realiza la Red, dirigidos a la protección de los Derechos de niñas, niños y adolescentes en Colombia y a fortalecer las capacidades de los adultos y actores para garantizar su efectivo cumplimiento.

Objetivos de la alianzas



Tecnoquímicas S.A.

Fortalecer la **calidad de vida de la comunidad de Villa Rica – Cauca**, a través del mejoramiento de la calidad educativa de las Instituciones Educativas Públicas del municipio.



EduPol

Llevar **educación superior de calidad a los municipios más apartados del departamento**. Con el modelo educativo registrado, Sistema Polimodal®, en cada región los estudiantes asisten a su Centro de Apoyo Universitario donde están las teleaulas que están dotadas con equipos electrónicos de la más alta tecnología. Allí reciben las clases en tiempo real y pueden interactuar con sus profesores y compañeros.



- Banco de la República
- Fundación Sociedad Portuaria Buenaventura
- Fundación Escuela Taller de Buenaventura



Generar una **agenda cultural que promueva en la población de Buenaventura** el sentido de pertenencia por su región, así como el gusto por las actividades que fortalecen el arte, la cultura y la historia.



Proartes

Desarrollar **conciertos didácticos** que acercan al público estudiantil a la música clásica e instrumental, como parte del proceso formativo en el área artística.



Museo La Tertulia

Implementar **programas de formación artística**, de divulgación y circulación de colecciones y de acceso al material bibliográfico que beneficien a los afiliados y a la población estudiantil.



- Biblioteca Departamental
- Bibliotec
- Feria del Libro de Cali
- Secretaría de Cultura (Red de Bibliotecas Públicas de Cali)



— Tu conexión con una vida mejor —



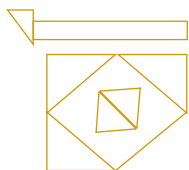
- Proartes
- Museo La Tertulia
- Fundación Gases de Occidente

Articular de manera programada **actividades de fomento a la lectura, escritura y oralidad**, así como la circulación de escritores en la ciudad.

Incidencia en Política Pública y Cooperación Internacional

Como Caja de Compensación comprometida con el desarrollo social y la construcción de un mejor país, extendemos nuestro brazo social para la operación de proyectos en diversos territorios.

Comfandi participó en el programa de Internacionalización del Territorio y la Gestión de la Cooperación Nacional e Internacional para el departamento del Valle del Cauca. Ejercimos un liderazgo de la mano con la Gobernación del Valle del Cauca y acompañados por 19 instituciones de la región, consolidamos apuestas conjuntas y una visión común para el desarrollo social del suroccidente colombiano.



Realizamos el proceso de planeación estratégica Visión y Misión conjunta para el departamento en materia de cooperación firmada, corroborada y respaldada por las **21** instituciones participantes y sustentada con objetivos concretos para el período **2018-2020**.

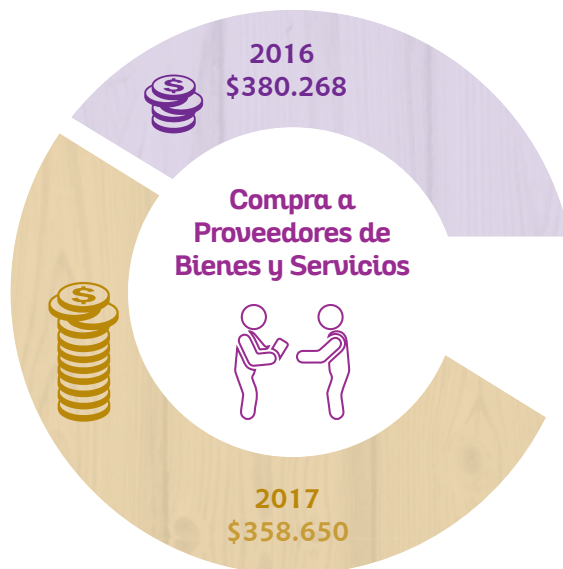
Apoyamos el desarrollo ♦ de nuestra cadena, ♦ compramos local

GRI 102-9, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Para Comfandi los proveedores son aliados estratégicos y creemos que cuando ellos crecen, nosotros también nos fortalecemos. Por eso, tenemos espacios y proyectos que nos han permitido construir confianza y una comunicación amplia y asertiva.

Nuestra cadena de suministro está compuesta por **3.955 personas naturales o jurídicas** que nos abastecen de bienes o servicios para operar eficientemente y cumplir con los objetivos de nuestra organización. Para la selección y contratación de proveedores, utilizamos criterios claros, consignados en nuestro manual de contratación; además, verificamos el cumplimiento de la normativa legal vigente que nos atañe.

El 84% de nuestros proveedores son locales, es decir, provienen de las zonas donde tenemos operaciones significativas. En 2017, el valor total de compras a proveedores locales fue de **\$275.671 millones**, valor que corresponde al **76,9%** sobre el total de compras a proveedores de bienes y servicios.



El 84%

de nuestros proveedores son locales, es decir, provienen de las zonas donde tenemos operaciones significativas.

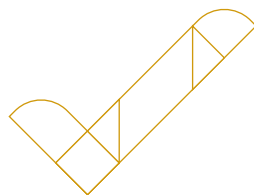
Cifras expresadas en millones.

Durante el período reportado, evaluamos al **91%** de nuestros proveedores bajo criterios ambientales y sociales y, en 2017, no identificamos impactos negativos dentro de nuestra cadena de suministro.

Además, para contribuir a la abolición del trabajo infantil, incluimos una nueva variable de evaluación en la cual la empresa indica que tiene controles para la prevención de la explotación laboral infantil. Igualmente, incluimos en nuestros contratos una cláusula donde el contratista se compromete a dar cumplimiento a todas las leyes que regulan las obligaciones con los trabajadores, relacionadas con el Sistema de Seguridad Social.

Apoyamos el proceso de comercialización de **Las organizaciones campesinas**

Le apostamos al desarrollo de organizaciones campesinas y agricultores independientes del Valle del Cauca, Cauca y Nariño. Con este proyecto buscamos generar impactos positivos en nuestra cadena de suministro y en los agricultores de la región, logrando desarrollar aliados y fortalecerlos en buenas prácticas de pos-cosecha y de comercialización.



.....
Durante el período reportado, evaluamos al 91% de nuestros proveedores bajo criterios ambientales y sociales y, en 2017, no identificamos impactos negativos dentro de nuestra cadena de suministro.
.....

Nuestro proceso consiste en:



Identificar organizaciones campesinas que cumplan los requisitos para ser nuestros proveedores.



Acompañar a las asociaciones identificadas en el proceso legal de constitución y codificación.



Mantener el acompañamiento del cultivo de cosecha para que nuestros nuevos proveedores cumplan con los requisitos de calidad necesarios para cumplir con nuestra promesa de valor a los clientes.

Como resultado de este proceso, trabajamos en las oportunidades de mejora para garantizar un abastecimiento permanente.



5 Organizaciones

campesinas codificadas
y cumpliendo con los requisitos como
proveedores de Fruver Comfandi.



Gestión y

Protección

DEL MEDIO AMBIENTE

GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3

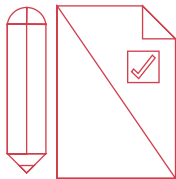
ODS-6, ODS-7, ODS-9, ODS-12, ODS-13, ODS-15



◆ ¿Qué es? ◆

Somos una organización comprometida con la ecoeficiencia y operamos teniendo en cuenta la protección y el cuidado del medio ambiente, cumpliendo con nuestra misión corporativa de construir un mejor país. Desde el presente aseguramos el futuro de los recursos para las generaciones venideras.

¿Cómo lo hacemos?



.....

En Comfandi actuamos desde un enfoque preventivo que nos permite anticiparnos a la ocurrencia de impactos negativos y planificar acciones específicas para alcanzar una armonía entre el desarrollo de las actividades de la organización y el entorno natural que la rodea.

.....

Nuestro esfuerzo por proteger los recursos naturales y la biodiversidad se materializa en las acciones que desarrollamos y en el involucramiento de nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente. Contamos con mecanismos como nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), la estrategia ambiental Comfandi y nuestra Política de Gestión Ambiental. Fortalecemos nuestro compromiso medio ambiental con el cumplimiento a la normativa ambiental vigente y nuestra adhesión a los principios de Pacto Global.

Estrategia ambiental

◆ Comfandi ◆

La estrategia ambiental Comfandi está compuesta por cuatro directrices que hacen referencia a:

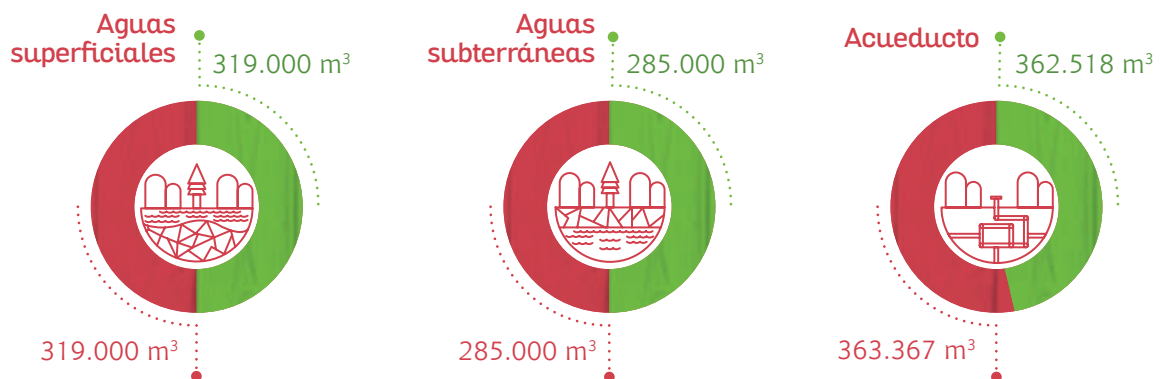


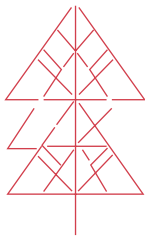
Reducción del consumo hídrico

GRI 303-1

Continuamos gestionando el uso adecuado del agua y fomentando el ahorro en el consumo, mediante campañas que prevengan el desperdicio y realizando controles estrictos en nuestras fuentes de aprovisionamiento, siendo estas aguas superficiales, subterráneas y de acueducto.

Fuentes de captación de agua (consumo m³/año) 2016  2017





En el marco del programa ambiental Haz Eco, celebramos el Día Mundial del Agua, sembrando 160 árboles en nuestro Centro Vacacional Comfandi Lago Calima, con la participación de más de 60 personas, entre colaboradores del Programa de Voluntariado Corporativo de Comfandi, proveedores, personal de la Alcaldía y algunos huéspedes.

Control de vertimientos

GRI 306-1

Continuamos trabajando para tener un adecuado control de los vertimientos líquidos generados en los Centros Recreativos. Dichos vertimientos, se realizan en concordancia con los procesos establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Destino de vertimientos líquidos

Volumen 2016  Volumen 2017



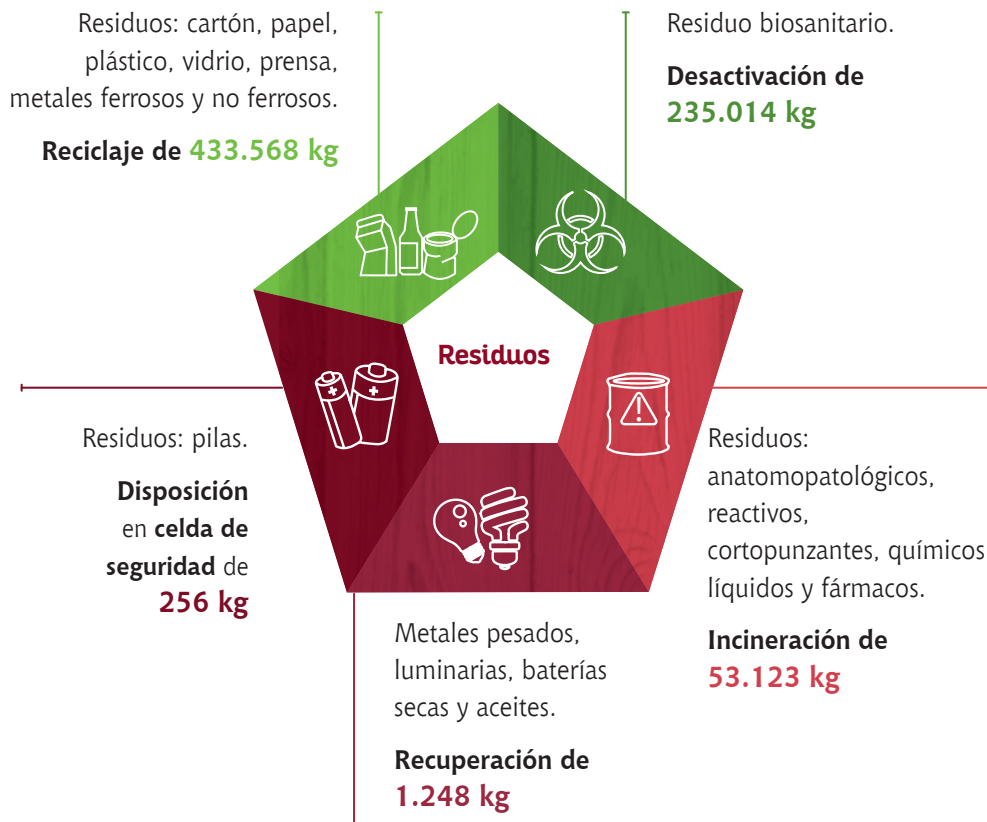
Durante 2017, se evidencia un incremento en los vertimientos que se deben a un aumento en el número de personas que ingresan a los centros. Las aguas vertidas no han sido reutilizadas por otra organización.

Disposición adecuada de residuos

GRI 301-2, 306-2, 306-4

La separación y disposición final correcta de los residuos permite reducir la carga en los rellenos sanitarios y reutilizar elementos para prolongar su vida útil. Bajo este enfoque, en Comfandi estamos realizando la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) para cada una de las Unidades Estratégicas de Servicio.

En 2017, la generación de residuos presentó un incremento de 340 kg, debido a la ampliación de los horarios de algunas IPS; sin embargo, se espera que con las actualizaciones del PGIRS, sea posible reducirla paulatinamente.



Para la disposición final de los residuos peligrosos, contamos con proveedores externos especializados que se encargan de su recolección, tratamiento y transporte. Los residuos peligrosos hospitalarios e industriales que se generan son transportados por la empresa Tecnologías Ambientales de Colombia S.A. ESP – Tecniamsa, las luminarias y las pilas son transportadas por la empresa encargada del programa de posconsumo Innova y Pilas con el Ambiente.

Para la separación de los residuos recuperables, contamos con una ruta selectiva en todos los puntos de servicio de la Caja. Nuestra meta es lograr la recuperación de más del 39% de los residuos. En 2017, logramos un porcentaje del 16%; por ende, continuaremos trabajando e implementando diferentes acciones que nos permitan alcanzar dicho porcentaje.

Generación de residuos peligrosos



Recuperación de residuos

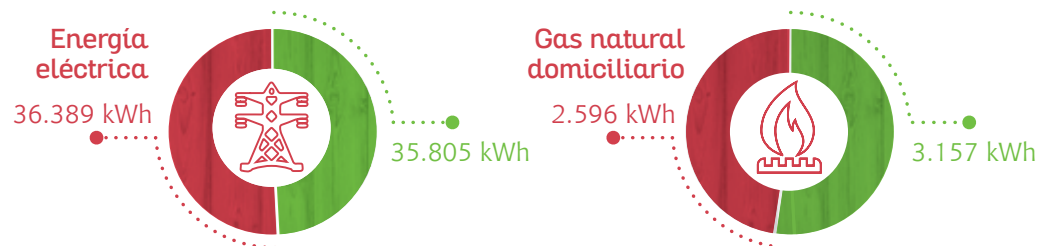


Reducción del consumo energético

GRI 302-1, 302-3, 302-4

Para el desarrollo de nuestra operación y la correcta prestación de los servicios, contamos con dos fuentes de energía, gas propano y energía eléctrica (fuente principal). Durante 2017, desarrollamos estrategias que nos han encaminado a la eficiencia energética y a la reducción de consumos como la concientización a nuestros colaboradores sobre apagar las luces en los momentos en los que no se requiere, el uso racional del aire acondicionado, seguimiento y control por medio de instalación de medidores a neveras y equipos de refrigeración en supermercados y el cambio a luminarias LED que se llevó a cabo en todos los puntos de servicio, esperando que el consumo se reduzca en 50% para cada uno de los puntos.

Consumo por tipo de fuente en kWh²⁴ 2016 2017



24. Los datos suministrados están expresados en miles y corresponden a todas las sedes de la organización en las que hay consumo de gas y energía. El incremento del consumo de gas se da debido a la apertura de 2 nuevos cursos de cocina en las sedes de Tuluá y San Nicolás.

Para garantizar el uso eficiente de energía, realizamos seguimiento detallado a las matrices de consumos energéticos, en las cuales identificamos cuánto y cómo se está consumiendo la energía de esta forma. Además, generamos planes de mejora y ahorro en el consumo para los puntos de mayor demanda del recurso. Es importante aclarar que se tuvieron en cuenta indicadores de estándares de sostenibilidad para conocer el consumo energético en la organización.



La reducción de energía en 2017 fue de 583.284 kWh en comparación con 2016.

Nuestras prácticas ambientales 2017

GRI 307-1

Siendo coherentes con la responsabilidad de continuar protegiendo el medio ambiente y con el ánimo de fortalecer nuestra cultura ambiental, en Comfandi durante este año resaltamos las siguientes acciones:

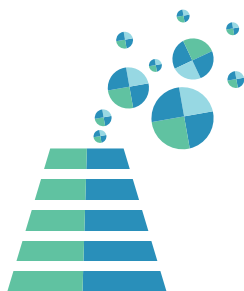
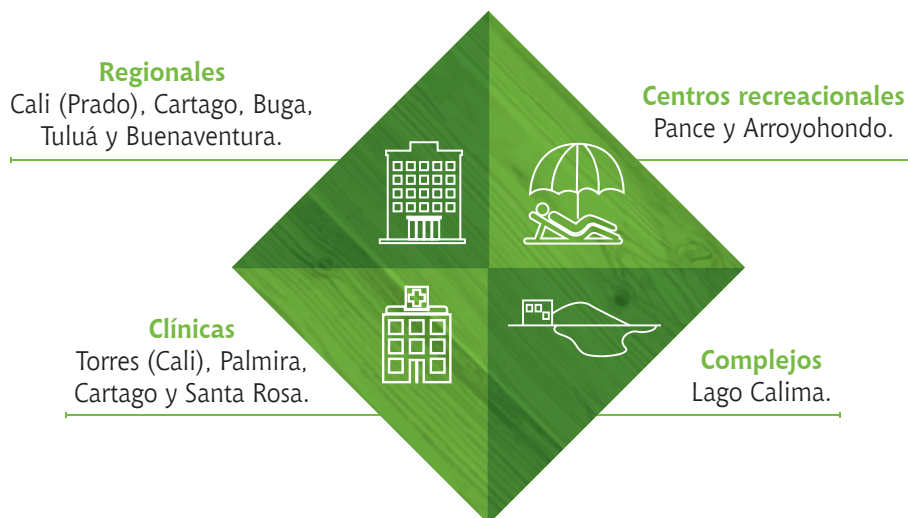


Medición de huella de carbono

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5


Nuestro compromiso con el medio ambiente se fortalece con la implementación de nuevas acciones y estrategias encaminadas a reducir nuestros impactos; por ello, durante 2017 realizamos la primera medición de la huella de carbono, lo que nos permite tener una línea base, identificar oportunidades de mejora e implementar medidas para desarrollar todas nuestras operaciones con responsabilidad ambiental.

Llevamos a cabo la medición de los gases de efecto invernadero en las siguientes sedes de la Caja, teniendo en cuenta para la consolidación de emisiones²³ un enfoque de control operacional:





Para lograr un cálculo acertado de la huella de carbono se utilizan diferentes tipos de factores de emisión, los cuales permiten conocer el peso de las emisiones en gramos, kilogramos, toneladas, entre otros. En este caso, se utilizan distintos tipos de emisión que varían de acuerdo al combustible, gases y/o actividad que se desarrolle.


23. Para la generación del inventario de emisiones se utiliza el Estándar Corporativo del Protocolo de Gases Efecto Invernadero (GHG Protocol Corporate Standard) del World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

	Factor de emisión	Fuente	Año
ALCANCE 1	Combustible	FECOC-UPME	2016
	Refrigerantes	Green House Gas Protocol	2016
ALCANCE 2	Energía eléctrica	XM Expertos	2016-2017
	Vuelos	ICAO	2017
ALCANCE 3	Insumos de impresión	Ecoinvent 3,3	2015
	Residuos	WARM - WasteReductionModel	2012
	Combustible	FECOC - UPME Ecoinvent 3,3	2016 2015

Finalmente, el resultado de nuestra primera medición de huella de carbono por alcance fue:

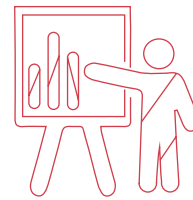
	Origen de la emisión	tCO ₂ e	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones directas²⁴	Combustible para fuentes fijas	41,32	2,82%
	Combustible para fuentes móviles	178,67	12,20%
	Fuga de gases refrigerantes	85,64	5,85%
	Incorporación fertilizante	5,58	0,38%
	Total	311,20	21,25%

	Origen de la emisión	tCO ₂ e	Porcentaje
Alcance 2: Emisiones indirectas	Emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica	720,37	49,20%
	Total	720,37	49,20%

	Origen de la emisión	tCO ₂ e	Porcentaje
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	Emisiones por vuelos	65,77	4,49%
	Emisiones por extracción de combustible	28,07	1,92%
	Emisiones por transporte tercerizado	27,19	1,86%
	Insumos de impresión	692,69	47,31%
	Emisiones generadas por residuos	(381,27)	(26,04%)
	Total	432,45	29,54

24. Estas son las emisiones que ocurren de fuentes que son propiedad de Comfandi o que están controladas por las sedes incluidas en este cálculo. Se incluyen vehículos, plantas de generación eléctrica y gases refrigerantes (extintores).

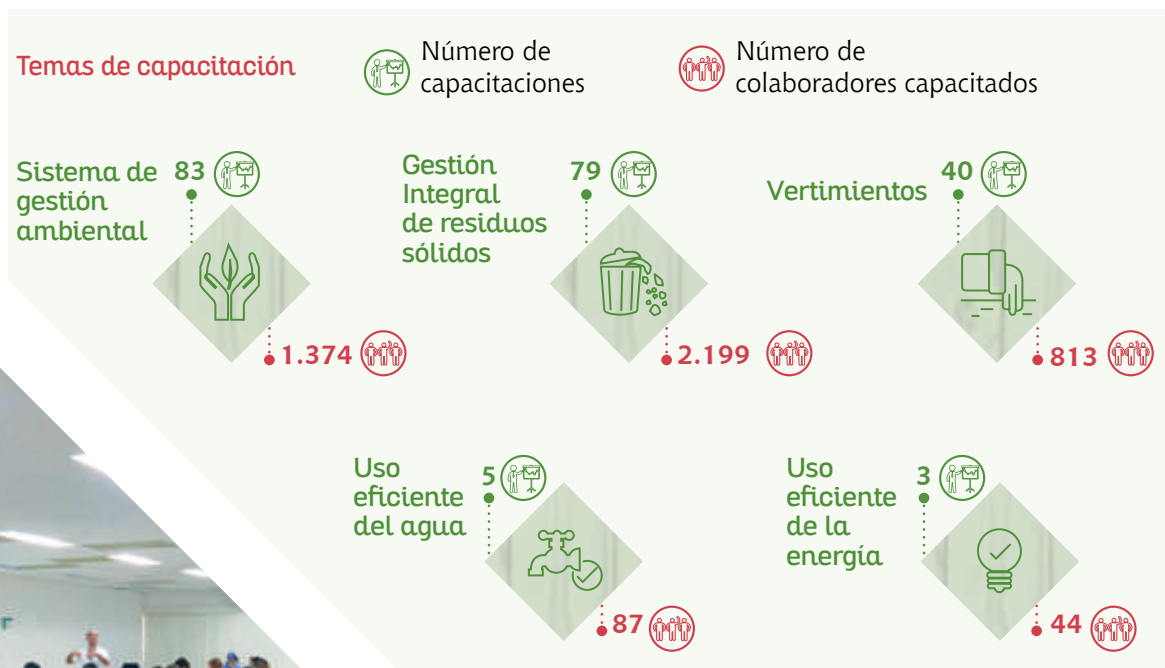
Nuestra huella de carbono, es decir, el total de las emisiones generadas en las sedes donde se realizó el cálculo fue de 1.464,02 tCO₂e, de las cuales el 49,20% se atribuyen a consumo proveniente de la energía eléctrica. Por otra parte, destacamos que las emisiones generadas por residuos dieron un valor negativo, como resultado de las diferentes acciones que implantamos para la adecuada separación en la fuente y disposición final de los mismos. A partir de esta medición, realizaremos planes de acción que nos permitan reducir paulatinamente nuestra huella de carbono.



Teniendo en cuenta las emisiones totales de Comfandi y el personal vinculado, se calcula que cada persona representa 0,83 tCO₂e, lo cual está por debajo de la huella de carbono de una persona promedio en Colombia (4,5 tCO₂e).

Capacitaciones ambientales

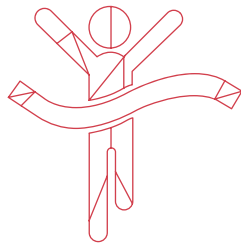
Como parte de nuestra estrategia ambiental, durante 2017 realizamos **210 capacitaciones** en diferentes temas relacionados con la buena gestión de recursos y la apropiación de la cultura del cuidado del medio ambiente impactando a **4.517 colaboradores**.



Nuestro propósito es que más colaboradores sean partícipes de las estrategias que tienen como objetivo: mitigar, controlar y prevenir los posibles impactos que podamos generar con nuestra operación.

Gracias

Gracias a todos nuestros grupos de interés por creer, al igual que nosotros, que juntos podemos construir una mejor región. Gracias a los empresarios por su confianza y respaldo, a los trabajadores afiliados, que son nuestra razón de ser, a nuestros colaboradores por dejar huella en el logro de nuestros objetivos; y en general, a todos los grupos de interés por ayudarnos a crecer como organización. Sigamos compartiendo sueños, los de ustedes y los nuestros, para avanzar juntos hacia la construcción de un país más próspero y aportar de manera integral a la sostenibilidad del Valle del Cauca.



.....
Nuestros esfuerzos se encaminan a seguir proyectándonos como una organización innovadora, eficiente y sostenible que busca siempre la generación de relaciones duraderas con ustedes, nuestros grupos de interés, para consolidarnos cada día más como su Mano Amiga, la Mano Amiga de los vallecaucanos.
.....

Los invitamos a revisar en detalle el documento y la información complementaria disponible en nuestro portal web

www.comfandi.com.co

Conoce nuestro Informe de Sostenibilidad interactivo en el siguiente portal web

<http://informesostenibilidad.comfandi.com.co>



Este fue el equipo

de colaboradores que hizo posible
este Informe 2017. Gracias a
todas las UES por su apoyo .



**Memorando de Revisión
Independiente**

Memorando de Revisión Independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de
Comfandi

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Comfandi

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2017 de Comfandi a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Comfandi que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los empleados de Comfandi para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del reporte, de acuerdo a lo sugerido por el Estándar GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI e indicadores propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Comfandi.

Confirmación que el Informe de Sostenibilidad 2017 de Comfandi es preparado de acuerdo con el Estándar GRI en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos del Estándar GRI para la opción esencial "de conformidad", en cuanto a los contenidos básicos generales.

Responsabilidades de la Dirección de Comfandi y de Deloitte

- La preparación del Informe Sostenibilidad 2017 de Comfandi, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, abril 2018

Memorando de Revisión Independiente

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Comfandi
Contenidos Generales	COMF1. Cobertura de la administración del riesgo/ Eficacia en la gestión del riesgo
201. Desempeño económico	201-1. Valor económico directo generado y distribuido
203. Impactos económicos indirectos	203-2. Impactos económicos indirectos significativos
204. Prácticas de adquisición	204-1. Proporción de gasto en proveedores locales
205. Anticorrupción	205 -1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205 - 3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
302. Energía	302-4. Reducción del consumo energético
305. Emisiones	305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
306. Efluentes y residuos	306-1. Vertido de aguas en función de su calidad y destino 306-2. Residuos por tipo y método de eliminación
307. Cumplimiento legal	307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
401. Empleo	COMF2. Número y tasa de nuevas contrataciones de empleados COMF3. Número total de retiros y tasa de rotación de personal
402. Relaciones trabajador – empresa	COMF4. Clima y satisfacción del talento humano COMF5. Empresa Familiarmente Responsable
404. Capacitaciones	404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
412. Evaluación de derechos humanos	412-2. Formación de empleados en políticas y procedimientos en DDHH
416. Salud y seguridad del consumidor	416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Memorando de Revisión Independiente

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Comfandi
Satisfacción de grupos de interés	Propio. Tasa de quejas
	Propio. Índice Global de Reputación
	Propio. Índice de Lealtad

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2017 de Comfandi contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con el Estándar para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción Esencial "de conformidad".

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia de Comfandi. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Comfandi, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, concétese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

Tabla de INDICADORES

GRI 102-55

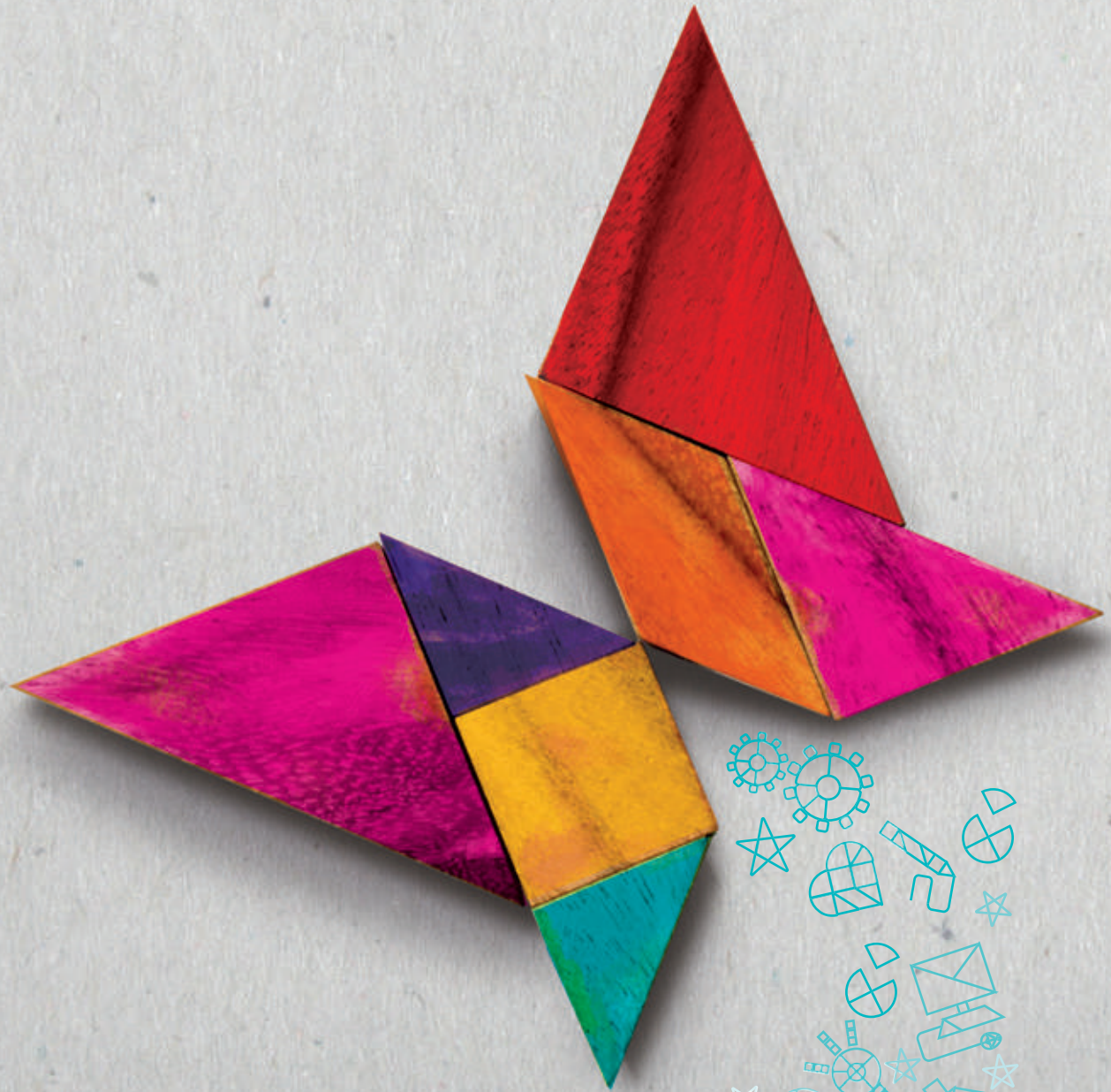


TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad					
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informes de Sostenibilidad	La gerencia de Asuntos Corporativos es la encargada de evaluar y aprobar formalmente el Informe de Sostenibilidad y de garantizar que se traten todos los temas materiales.	Tabla		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad	6		
102-48	Reexpresión de la información	No hubo reexpresión de los Informes de Sostenibilidad presentados en años anteriores.	Tabla		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad	6		
102-50	Período objeto del informe		Tabla		
102-51	Fecha del último informe	Informe de Sostenibilidad 2016	Tabla		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad	6		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad	6		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Nuestro noveno Informe de Sostenibilidad	6		
102-56	Verificación externa	Comfandi verifica los indicadores de reporte integrado como un ejercicio de transparencia, con esto se busca mejorar en el control, la calidad y oportunidad de la información que pone a disposición de sus grupos de interés. La verificación se realiza con un tercero independiente: Deloitte.	116		16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Carta del Director					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del director	7	1 a 10	16
Comfandi, tu mano amiga					
102-1	Nombre de la organización	Comfandi, tu mano amiga	14		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Comfandi, tu mano amiga	15		
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra presencia en la región	17		
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra presencia en la región	17		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Por nuestra naturaleza jurídica somos una corporación sin ánimo de lucro, con funciones de seguridad social y estamos bajo la vigilancia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Tabla		
102-6	Mercados servidos	Nuestra presencia en la región	17		8
102-7	Tamaño de la organización	Comfandi, tu mano amiga	15		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nuestra estrategia corporativa	16	1 a 10	16
102-47	Lista de temas materiales	Materialidad	19	1 a 10	
Efectividad organizacional					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	¿Qué es?	28		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Cómo lo hacemos?	28		



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Efectividad organizacional					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Efectividad organizacional	28		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	<p>Garantizamos la eficacia en la gestión del riesgo mediante el involucramiento activo de actores estratégicos:</p> <p>1. Consejo Directivo: aprueba políticas y metodologías de los diferentes frentes de acción de nuestro SGIR; además, sus miembros son sensibilizados en las temáticas para tomar decisiones informadas y asertivas.</p> <p>2. Comité de Auditoría y Riesgos: recibe informes de avance en la implementación de la metodología y se involucra en la definición del plan de trabajo o de desdoble del área.</p> <p>Para más información sobre este indicador consulte el Capítulo de Efectividad Organizacional.</p>	30	Verificación externa	1,2,10 16
COMF 1	Cobertura de la administración del riesgo	Eficacia en la gestión del riesgo	Tabla		10 16
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Generamos y distribuimos valor en nuestra región	36	Verificación externa	10
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Servicio Occidental de Salud S.A. (SOS), entidad en la cual Comfandi cuenta con una participación del 78,06%.	Tabla		17
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Este año tuvimos algunos cambios para mejorar nuestros procesos: habilitamos una agencia de empleo y colocación y un supermercado express. También, ahora en las instalaciones del Colegio Alfonso Potes se dictan clases de FTDH - Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano. Igualmente, se cerró la oficina de consultorios Eficiente.	Tabla		8, 10, 12, 17



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	¿Qué es?	38		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Cómo lo hacemos?	38		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno corporativo, ética y transparencia	38		
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura de gobierno corporativo	39		
102-19	Delegación de autoridad	Mensualmente, se lleva a cabo el Comité Directivo de Comfandi en el cual se presenta toda la información de carácter económico, social y ambiental que impacta a la organización, y se delegan las responsabilidades de gestión al Director Administrativo, subdirectores y equipos de trabajo encargados. En el acta de la reunión quedan plasmadas todas las responsabilidades adquiridas.	Tabla		16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Mensualmente se lleva a cabo el Comité Directivo de Comfandi, en el cual se presenta toda la información de carácter económico, social y ambiental que impacta a la organización, y se delegan las responsabilidades de gestión al Director Administrativo, subdirectores y equipos de trabajo encargados. En el acta de la reunión quedan plasmadas todas las responsabilidades adquiridas.	Tabla	1 a 10	16
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Escuchamos y entendemos a nuestros grupos de interés	47		16



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Contamos con nueve comités estratégicos transversales a la organización y que son el soporte para el Consejo Directivo. Su función principal es garantizar el cumplimiento de la promesa de valor a nuestros grupos de interés (conoce nuestros comités estratégicos en el Informe de Sostenibilidad 2016, página 22). El Consejo Directivo se reúne mensualmente y evalúa información de carácter económico, social y ambiental que impacta a la organización. En este comité, se delegan las responsabilidades de gestión al Director Administrativo, Subdirectores y equipos de trabajo encargados.	40		16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del Consejo Directivo es Eduardo Fernández de Soto.	Tabla		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Asamblea General: conformada por las empresas afiliadas a la Caja y no hay criterios ni proceso de selección. Revisor Fiscal: elegido por la asamblea general, según perfil. Consejo Directivo: elegido por la asamblea general, según perfil para períodos de 4 años. Director Administrativo: nombrado por el Consejo Directivo, según perfil. Asesor Financiero: elegido por el Director Administrativo. Jefes y Subdirectores: elegidos por el Director, previo proceso de selección establecido en la Organización según descriptivos de cargo y perfil declarado según corresponda.	Tabla		16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-25	Conflictos de intereses	El manejo de los conflictos de interés se somete a lo establecido en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, de acuerdo con la norma contenida en el Artículo 23 de la Ley 789 de 2002 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Toda situación de conflicto de interés debe ser reportada al nivel jerárquico inmediatamente superior en la estructura organizacional de Comfandi. Las situaciones de conflicto de interés que puedan afectar a los miembros del Consejo Directivo y Director deben ser puestas en conocimiento del Consejo Directivo de Comfandi. Para evitar los conflictos de interés, cada colaborador (incluyendo los miembros del Comité Directivo, diligencian una declaración escrita en la que informan si tienen alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, como documento requisito de vinculación).	Tabla	10	16
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Las funciones y responsabilidades asignadas para el Consejo Directivo se encuentran descritas en el Numeral 5.2.2 del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial Comfandi. En este mismo código, se reconoce como el máximo órgano para la gestión de los riesgos éticos de la Caja, encargado de diseñar, implementar y evaluar los programas y controles que prevengan, detecten y respondan de forma asertiva a los riesgos éticos o de fraude. Por otra parte, y con el fin lograr la toma asertiva de decisiones para la Caja, donde se busca el beneficio de todos los grupos de interés.	Tabla	10	16



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno, durante 2017, desarrolló una serie de capacitaciones con el grupo SURA, donde se tocaron temas relacionados con la identificación y gestión de tendencias y riesgos e identificación de riesgos estratégicos de la Caja.	Tabla	10	16, 17
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno de la organización corresponde al Consejo Directivo; sin embargo, no existe en la Caja un mecanismo de evaluación del desempeño del mismo con respecto a la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.	Tabla		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	El proceso para la identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social sigue vigente con la aprobación de los programas y proyectos en los Consejos Directivos mensuales, los cuales son presentados por cada área de la organización. El Comité Directivo es partícipe activo de la identificación de los riesgos de la Caja, de su análisis y definición de medidas que minimizan el impacto, además de la ejecución de los planes establecidos para tal fin.	Tabla	1 a 10	16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	El Consejo Directivo es el responsable de revisar y determinar, mensualmente, los impactos y las oportunidades que se pueden gestionar desde lo económico, lo social y lo ambiental, en los programas y proyectos presentados por las áreas de la organización. En este mismo espacio valida las necesidades de los grupos de interés identificados. Finalizado el proceso de revisión de impactos y necesidades, delega a un equipo interdisciplinario para la definición e implementación de los planes de acción que permitan gestionarlos, los cuales se registran en las actas del Consejo Directivo y se les hace seguimiento periódico.	Tabla	1 a 10	16
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El órgano superior de gobierno evalúa y lidera el desarrollo de las acciones más relevantes para la Caja, es de su competencia las decisiones más críticas, es responsable de la revisión y aprobación de la Brújula PECC 2016-2020, los planes de negocio, del presupuesto para el año y de las inversiones para cada mes de acuerdo con el nivel de complejidad e impacto en la gestión de la organización.	Tabla	10	16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Los temas notificados al órgano superior del gobierno corresponden a aquellos que son trascendentales para la organización en los ámbitos económicos, ambientales y sociales, así como las determinaciones de cuantías superiores a 1000 SMMLV en que la Caja incurra para el desarrollo y viabilización de su estrategia corporativa. El número de casos es indeterminado, pues responden a las situaciones que se presenten en el desarrollo de las operaciones y procesos propios de la Caja. El mecanismo es una reunión mensual con asistencia de todos los miembros del Consejo Directivo realizada el último viernes de cada mes, para revisión de propuestas y toma de decisiones.	Tabla		
102-35	Políticas de remuneración	La retribución de los miembros del Consejo Directivo es lo correspondiente a un salario mínimo legal vigente, por su participación en la reunión programada mensualmente. Los demás miembros de la alta dirección tienen como remuneración el salario de contratación que se establece de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas según los manuales de perfiles y competencias de cada cargo.	Tabla		16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
102-36	Proceso para determinar la remuneración	La retribución de los miembros del Consejo Directivo es lo correspondiente a un salario mínimo legal vigente, por su participación en la reunión programada mensualmente. Los demás miembros de la alta dirección tienen como remuneración el salario de contratación que se establece de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas según los manuales de perfiles y competencias de cada cargo.	Tabla		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Debido a que contamos con un escalafón salarial, no se solicita la opinión de los grupos de interés.	Tabla		
102-40	Lista de grupos de interés	Escuchamos y entendemos a nuestros grupos de interés.	47		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Para el proceso de identificación y selección de los grupos de interés, identificamos todos aquellos que inciden en el alcance de nuestros objetivos estratégicos. A su vez, para seleccionar los grupos de interés participantes en los espacio de diálogo, tomamos como referencia los resultados del Índice Global de Reputación 2016, priorizando las expectativas y necesidades de los mismos.	Tabla		17



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia						
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Para Comfandi la participación de los grupos de interés resulta relevante y estratégico, pues posibilitan el mejoramiento continuo de la organización. Los procesos de diálogo y consulta con los grupos de interés se hacen de forma permanente y se desarrollaron en el marco de los planes de acción estipulados frente a los resultados del IGR 2016. Constituyen insumos utilizados en la construcción y rendición de cuentas de este informe, pero no responden específicamente a la preparación del mismo.	50	Verificación externa		16
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Escuchamos y entendemos a nuestros grupos de interés.	51	Verificación externa		16, 17
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Comfandi no recibió ningún tipo de ayuda significativa por parte del Gobierno en 2017.	Tabla			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local es del 43% que corresponde a la ciudad de Cali.	Tabla			
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Nuestro compromiso con la ética y la transparencia.	45	Verificación externa	10	16
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Comprometidos en la lucha contra la corrupción.	45		10	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Comprometidos en la lucha contra la corrupción.	45	Verificación externa	10	16



TABLA GRI						
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia						
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Comprometidos en la lucha contra la corrupción.	45	Verificación externa	10	16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2017, en Comfandi no se registraron acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal o infracciones a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Tabla		10	16
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	Durante el 2017 el 100% de los colaboradores encargados de la vigilancia y seguridad de la organización realizaron cursos de actualización de seguridad para vigilantes y escoltas. Para más información consultar el capítulo de Gobierno Corporativo, ética y transparencia.	53		1, 2	16
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	En 2017 no se realizaron evaluaciones en materia de Derechos Humanos. Se definieron lineamientos que deben seguir los nuevos proveedores de la Caja a los que se le hará exigible el cumplimiento de las cláusulas y a los que se le harán posteriores evaluaciones, del 2018 en adelante.	Tabla		1, 2	16
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	Derechos Humanos	53		1, 2	16



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia					
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	Derechos Humanos	53		1, 2 16
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	En 2017, no se evidenciaron impactos negativos en las comunidades locales por la operación de nuestros servicios.	Tabla		1, 2
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Comfandi, como Caja de Compensación, no realiza ningún tipo de aporte o donación a partidos políticos, ni a ningún otro tipo de institución.	Tabla		10
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2017 no tuvimos sanciones no monetarias y se presentaron 181 procesos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.	Tabla		16
Prácticas laborales					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	¿Qué es?	56		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Cómo lo hacemos?	56		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Prácticas laborales	56		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Estabilidad laboral	60		6 8



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Prácticas laborales					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Estabilidad laboral	61		4, 5, 6 8
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	En Comfandi somos equidad.	75		1, 2, 3 8
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2017 no se presentaron reclamaciones en materia de Derechos Humanos.	Tabla		1, 2, 6 8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios para nuestros colaboradores	65		6 8
401-3	Permiso parental	Licencia de maternidad y paternidad	68		6 8
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Comunicamos a nuestros colaboradores todos los cambios que se realizan en los procesos y todos los aspectos de directriz organizacional que desde la dirección se generen. No tenemos un plazo determinado o estandarizado para dar a conocer los cambios operacionales, estos se van dando en la marcha de la operación de la Caja, sin entorpecer o poner en riesgo el desarrollo de las funciones o las condiciones laborales de nuestros colaboradores.	Tabla		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Integridad física, salud y bienestar en el trabajo	62		



TABLA GRI

Contenidos Generales		Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Prácticas laborales						
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	No se mide la tasa de absentismo ya que son todas ausencias de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laboral. Para más información sobre este indicador, consultar capítulo de Prácticas laborales.	Tabla			8
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Integridad física, salud y bienestar en el trabajo	62			8
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No existen asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Tabla			8
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación de nuestro Talento Humano	70		6	4, 8, 10
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación de nuestro Talento Humano	70	Verificación externa	6	4, 8, 10
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	Evaluaciones periódicas de desempeño	74			8



TABLA GRI						
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Prácticas laborales						
COMF 2	Número y tasa de nuevas contrataciones de empleados	Estabilidad Laboral	60	Verificación externa	6	8, 10
COMF 3	Número total de retiros y tasa de rotación de personal	Estabilidad Laboral	61	Verificación externa	6	8
COMF 4	Clima y satisfacción del Talento Humano	Ambiente laboral	73	Verificación externa	6	8
COMF 5	Empresa Familiarmente Responsable	Nos certificamos como empresa familiarmente responsable	57	Verificación externa	6	8
Prestación de servicios integrales						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	¿Qué es?	78			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Cómo lo hacemos?	78			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Prestación de servicios integrales	78			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Con nuestro programa de emprendimiento logramos que 163 vallecaucanos crearan empresa y generaran con esto más empleo y desarrollo en la región.	79	Verificación externa		4, 8
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	No existen mecanismos o planes en los cuales la comunidad participen en la planeación de las distintas áreas de la Caja y no hay un comité de consulta con las comunidades locales que incluya a los grupos vulnerables. Para más información, consulte los capítulos: Contribución al desarrollo de la región y Prestación de servicios integrales.	Tabla			



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Prestación de servicios integrales					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Referente a PQRS relacionadas con Salud y Seguridad de los Clientes, se presentaron 22 casos; igualmente frente a temáticas de etiquetado, 9 casos y en cuanto a comunicación, publicidad y promociones 32 casos. El 100% de los casos fueron efectivamente atendidos.	Tabla	Verificación externa	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Frente a temáticas de etiquetado, 9 casos y en cuanto a comunicación, publicidad y promociones 32 casos. El 100% de los casos fueron efectivamente atendidos y resueltos . Ninguno de los casos presentados dio lugar a sanciones, multas o advertencias por parte de las autoridades competentes.			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2017, en Comfandi no se registraron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Tabla		
COMF 6	Índice de lealtad y satisfacción	Comprometidos con ofrecer experiencias memorables.	89	Verificación externa	



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Prestación de servicios integrales					
COMF 7	Tasa de quejas	<p>El valor de la razón dará cuenta de la probabilidad de presentar dificultades e inconformidades por la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de Comfandi.</p> <p>Teniendo como base que por cada 10.000 afiliados/usuarios atendidos se presentará un determinado No. de quejas o reclamos de los mismos.</p> <p>El resultado de los reclamos/ quejas recibidos en los servicios de Comfandi durante el período agosto – diciembre de 2017, respecto el No. de afiliados/usuarios (cobertura) atendidos en nuestros diferentes servicios por 10.000 afiliados/usuarios.</p> <p>Al cierre de este período se cumple en un 101% con el límite definido para 2017 como meta 6,52.</p>	Tabla		
Contribución al Desarrollo Social de la región					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	¿Qué es?	92		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	¿Cómo lo hacemos?	92		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Contribución al desarrollo social de la región.	92		
102-9	Cadena de suministro	Apoyamos el desarrollo de nuestra cadena, compramos local.	100		8, 17



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contribución al Desarrollo Social de la región					
102-13	Afiliación a asociaciones	Alianzas para el desarrollo de la región	97		17
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Se entiende como local Buga, Cali, Cartago, Palmira y Tuluá. Nuestra cadena de valor no presentó cambios significativos durante el 2017. Ver más información sobre este indicador en el capítulo Contribución al Desarrollo.	100	Verificación externa	8
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Generamos un impacto positivo en las comunidades locales, a través de la construcción de proyectos de vivienda, de la apertura y remodelación de supermercados, droguerías y de la adaptación y modernización de nuestros Centros Recreativos. Así, potencializamos el crecimiento urbano en las diferentes zonas y dinamizamos la economía local, mediante la generación de empleo directo o indirecto y la venta de insumos y servicios.</p> <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Ampliamos cobertura y mejoramos los espacios de dispensario UBA Oriente, Dispensario Armenia y supermercado Victoria. *Incrementamos servicios de Recreación para la población afiliada y no afiliada (Sala Lego, teatrino, sala de televisión, muelle del lago en el Centro Recreativo Pance). *Mejoramos espacios en la Agencia de Empleo Jamundí y la Agencia de Empleo Guacarí. *Modernizamos las bibliotecas: San Antonio de los Caballeros, Cerrito y Buga. 	Tabla		9



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contribución al Desarrollo Social de la región					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	No existen mecanismos o planes en los cuales la comunidad participen en la planeación de las distintas áreas de la Caja y no hay un comité de consulta con las comunidades locales que incluya a los grupos vulnerables. Para más información, consulte el capítulo de contribución al Desarrollo y Prestación de Servicios.	Tabla		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Apoyamos el desarrollo de nuestra cadena, compramos local.	101	1, 2	8, 9
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apoyamos el desarrollo de nuestra cadena, compramos local.	101	1, 2	8, 9
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Referente a PQRS relacionadas con Salud y Seguridad de los Clientes se presentaron 22 casos. Igualmente, frente a temáticas de etiquetado, 9 casos y en cuanto a comunicación, publicidad y promociones 32 casos. El 100% de los casos fueron efectivamente atendidos.	Tabla		



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gestión y protección del medio ambiente					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura ¿Qué es?	104			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes ¿Cómo lo hacemos?	104			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión Gestión y protección del medio ambiente	104			
102-11	Principio o enfoque de precaución ¿Cómo lo hacemos?	104			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen En nuestra actividad económica no elaboramos ninguna clase de productos, y en los servicios prestados no requerimos procesos de embalaje.	Tabla			
301-2	Insumos reciclados Disposición adecuada de residuos	107		7	12
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado En nuestra operación, no utilizamos materiales para reusar.	Tabla			
302-1	Consumo energético dentro de la organización Reducción del consumo energético	108		8, 9	7
302-3	Intensidad energética Reducción del consumo energético	108		8, 9	7
302-4	Reducción del consumo energético Reducción del consumo energético	108		8, 9	7
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios Teniendo en cuenta que 2017 fue nuestro primer año de medición, la reducción de emisiones será reportada a partir de 2018 cuando podamos dar cuenta de los resultados alcanzados tras implementar los planes de acción.	Tabla		7, 8, 9	



TABLA GRI					
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gestión y protección del medio ambiente					
303-1	Extracción de agua por fuente	Si bien es cierto que nuestras fuentes de aprovisionamiento de aguas superficiales y subterráneas no generaron ningún cambio en el consumo durante 2017, el consumo de agua proveniente del acueducto sí presenta una leve reducción de 849 m ³ . No obstante, continuaremos desarrollando acciones que contribuyan a la eficiencia hídrica como, por ejemplo, campañas de ahorro del recurso en los baños y espacios de disposición y capacitaciones a los colaboradores sobre el uso eficiente del recurso. Ver más información sobre este indicador en el capítulo Gestión y protección del medio ambiente.	Tabla	7, 8, 9	6, 9
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Las fuentes de agua Quebrada Chontaduro, Palermo y Lago Calima son afectadas por la disminución de su caudal. No obstante, y en concordancia con nuestro compromiso de proteger y preservar los recursos naturales, nos aseguramos de cumplir con los requerimientos realizados por la autoridad ambiental, como el cuidado y conservación de las cuencas intervenidas. Sin embargo, es importante aclarar que estas fuentes de agua no hacen parte de un área protegida.	Tabla	8	6
303-3	Agua reciclada y reutilizada	En 2017, la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR continuó en cierre, por lo cual no tenemos registro de los volúmenes de agua reciclada y reutilizada.	Tabla		



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gestión y protección del medio ambiente					
COMF 8	Protección de hábitats	De acuerdo con la implementación de la norma de sostenibilidad en el complejo Lago Calima y los hoteles de Silvia y Coconuco, identificamos tanto los aspectos positivos como negativos que impactan a la biodiversidad de las zonas donde se encuentran ubicados. Como estrategia para la protección de la biodiversidad, se encuentra la identificación y señalización de la fauna y flora que se encuentra en la zona, con el fin de conocer, sensibilizar e impulsar a los visitantes a conservar nuestro entorno natural.	Tabla	9	15
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Medición de huella de carbono	111		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Medición de huella de carbono	111		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Medición de huella de carbono	111		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Medición de huella de carbono	111		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Teniendo en cuenta que 2017 fue nuestro primer año de medición, la reducción de emisiones será reportada a partir de 2018 cuando podamos dar cuenta de los resultados alcanzados tras implementar los planes de acción.	Tabla	7, 8, 9	13



TABLA GRI						
Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Gestión y protección del medio ambiente						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Control de vertimientos	105	Verificación externa	7, 8	6
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Disposición adecuada de residuos	107	Verificación externa	7, 8	6, 12
306-3	Derrames significativos	Durante la operación de nuestros servicios, no hemos tenido derrames significativos.	Tabla		7	6
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Disposición adecuada de residuos	107			12
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Las fuentes de agua Quebrada Chontaduro, Palermo y Lago Calima son afectadas por la disminución de su caudal. Con el fin de mitigar la afectación, se da cumplimiento a los requerimientos realizados por la autoridad ambiental, como el cuidado y conservación de las cuencas intervenidas.	Tabla		7	6
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el 2017 no se presentaron sanciones por incumplimiento ambiental.	Tabla	Verificación externa	7, 8	



TABLA GRI

Contenidos Generales	Respuesta / apartado	Página	Verificación externa	Principios del Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Gestión y protección del medio ambiente					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	En 2017, se evaluó el 91% de los proveedores de acuerdo a criterios ambientales, tales como cumplimiento ambiental, transporte y licencia ambiental.	Tabla		7, 8, 9
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se identificaron impactos negativos en la cadena de suministro.	Tabla		

Informe 2017

DE SOSTENIBILIDAD



SEDE PRINCIPAL COMFANDI

Sede Administrativa
y de Servicios El Prado
Carrera 23 No. 26B-46
Cali, Valle del Cauca - Colombia
PBX: 334 00 00

Línea gratuita nacional:
018000 968410

www.comfandi.com.co

Síguenos en:

 /comfandi

 @comfandi

 @comfandi

 canalcomfandi