

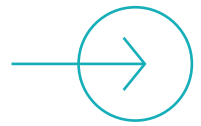
# Informe de Sostenibilidad 2019



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.

VIGILADO SuperSubsidio 

 **Comfandi**  
*Tu mano amiga*



# Tabla de contenido

**Acerca de** este informe ..... 4

**Mensaje** del director ..... 5

**Somos transformadores** de realidades ..... 8

- Un gobierno corporativo que impulsa la transformación ..... 10
- Nos transformamos bajo un propósito: armonía y sostenibilidad ..... 12

## Transformamos dando ejemplo

desde nuestro actuar corporativo ..... 19

- La sostenibilidad está en el núcleo de nuestra estrategia corporativa ..... 19
- Actuamos bajo un marco de ética y transparencia ..... 20
- Buscamos continuamente la efectividad organizacional ..... 29
- Innovación social para el desarrollo ..... 40
- El talento humano, nuestro principal recurso ..... 45
- Generamos conciencia y actitud ambiental ..... 58

¡Gracias!

65

Informe Financiero

66

Tabla GRI

68

## Acercas de este informe

→ GRI 102 – 49, 102-50, 102-52, 102-53, 102-54

Desde hace once años preparamos con oportunidad, transparencia y compromiso el informe de sostenibilidad para ustedes, nuestros grupos de interés. En este documento plasmamos y damos a conocer los temas relevantes, los impactos económicos, sociales y ambientales, nuestra contribución a la agenda mundial de sostenibilidad señalada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los resultados alcanzados por la gestión de nuestra estrategia corporativa, que en 2019 fue redefinida para mantener la relevancia, la innovación y la generación de valor.

Este undécimo informe cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, y se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Además, constituye nuestra Comunicación de Progreso (COP), pues damos cuenta del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



Los invitamos a consultar el documento, a navegar por la plataforma interactiva creada pensando en ustedes y a enviarnos sus inquietudes o comentarios al correo electrónico:

[asuntoscorporativos@comfandi.com.co](mailto:asuntoscorporativos@comfandi.com.co)



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

**Ley 603 de 2000.**



# Carta

## del Director

### Estimados grupos de interés:

**E**n 2019 nos dimos a la tarea de replantear nuestro direccionamiento estratégico de manera que nos permitiera continuar nuestra evolución sin perder nuestra esencia, buscando siempre un crecimiento rentable, en el marco de la ética y la transparencia, para hacerle frente a las dinámicas empresariales, los cambios del entorno, de nuestra organización y de la población.



Nos detuvimos a pensar qué nos mueve, qué nos inspira y, a través de un ejercicio de cocreación con nuestros colaboradores, descubrimos que nuestros sueños personales se unen con los sueños de nuestra organización. De allí surgió nuestro Propósito Superior: **“Vivir apasionados por la armonía de las familias y la sostenibilidad de las empresas”**, el que hoy nos inspira y nos orienta, y, con él, definimos nuestra Mega que nos reta a duplicar nuestras familias afiliadas al año 2025, a tener una TIR social del 12% y a obtener remanentes por 200 mil millones de pesos: ¿Nos asusta? Sí, pero también nos mueve a lograr resultados sostenibles, a ser innovadores, a reafirmar nuestro compromiso y sentido de pertenencia y es esto, justamente, lo que hoy está en el ADN de los **4.766 colaboradores** que conformamos la familia Comfandi y lo que fundamenta nuestra cultura corporativa.

El camino que estamos recorriendo está fundamentado en la **armonía**, que parte del concepto de wellness, y que la entendemos como el equilibrio en todas las dimensiones de la vida, que nos lleva vivir a plenitud y a hacer el bien. Queremos ser habilitadores de la armonía

de las familias, queremos familias empoderadas de su crecimiento, que sueñen en grande, para vivir mejor. También queremos acompañar a las empresas en su desarrollo, para que sean financieramente sólidas, responsables con el medio ambiente, que generen impactos positivos en la sociedad, es decir sostenibles.

Me siento muy complacido de compartir los logros y avances de esta organización a través de nuestro undécimo Informe de Sostenibilidad, que refleja nuestra gestión económica, social y ambiental en 2019. Estos logros son posibles con el respaldo y la confianza que nos brindan nuestros empresarios y aliados estratégicos con los que tenemos en común trabajar por el fortalecimiento social y económico de nuestro departamento.

En Comfandi, la sostenibilidad está en el núcleo de nuestra estrategia corporativa e inmersa en nuestro actuar; la gestionamos a partir de nuestros asuntos materiales: **ética y transparencia, efectividad organizacional, innovación social, equilibrio laboral, personal y familiar, y generación de conciencia y actitud ambiental**, los cuales replanteamos a la luz de la transformación que vive nuestra organización y el entorno.

En el marco de la sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos, los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas y con la Agenda Mundial de Desarrollo 2030 plasmada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el marco de la sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos, los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas y con la Agenda Mundial de Desarrollo 2030 plasmada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**La ética y la transparencia** son principios que permean nuestros procesos y nuestro actuar. Nos regimos por una cultura de “cero corrupción” y un Modelo de Gestión Ética, que han sido fundamentales en la construcción de confianza con nuestros grupos de interés, quienes nos califican como una de las empresas con mayor reputación del país.

El camino a la sostenibilidad nos lleva a buscar continuamente la **efectividad organizacional**, para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la inversión social.

Nos planteamos el reto de avanzar en la transformación digital; para esto, creamos el Centro de Excelencia Analítica como base para acelerar la creación de capacidades digitales, convirtiéndonos en una organización tecnológicamente centrada en el cliente.

En 2019 fortalecimos la gestión de nuestro Modelo de Innovación; su concepto y aplicación está ligado al desarrollo sostenible, al alcance de resultados competitivos y a la respuesta efectiva y pertinente de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés que favorecen el alcance de su armonía.

A través de nuestro programa de Optimización para la Inversión Social (OÍS) avanzamos en el fortalecimiento de la eficiencia económica y la cultura de optimización de costos y gastos,

maximizando los recursos con un ahorro de **\$11.039 millones e incrementando la eficiencia para la Caja en \$12.443 millones.**

Un adecuado manejo de los recursos y el mejoramiento continuo de nuestros procesos nos permiten tener una operación rentable que genera y distribuye valor para la región. En 2019 los **aportes** de las empresas ascendieron a **\$445.224 millones**, generamos **ingresos por \$1.290.011 millones** y obtuvimos un **remanente de \$38.821 millones.**

Como agentes de cambio tenemos un gran compromiso con el desarrollo social de nuestra región y es por eso que nuestros servicios los pensamos desde la **innovación social** y la integralidad.

Aliviamos las cargas económicas de más de **840 mil personas** otorgando **\$332.812 millones en subsidios.**

En lo que respecta a Educación continuamos avanzando en el fortalecimiento del inglés como segunda lengua. Igualmente, con el fin de brindar una educación acorde con las exigencias del mundo actual, nos unimos a la reconocida academia de desarrollo de software de Silicon Valley, Holberton School, que brinda formación en fundamentos de programación y en programas avanzados en tecnologías emergentes, y potencia el uso del inglés.

Contribuimos a disminuir la tasa de desempleo en la región vinculando, a través de nuestras agencias de empleo, a **9.085 personas.** Y a través de nuestro Programa Integral de Emprendimiento **CreActívate 4.0**, acompañamos a **2.593 emprendedores** en la estructuración de sus planes empresariales, y a **454 empresarios** en la **puesta en marcha de sus unidades productivas.**

Dinamizamos la economía de nuestra región apoyando a proveedores de las regiones donde tenemos operaciones significativas, consolidando así nuestra cadena de suministro. El 66% de

nuestros proveedores son locales y el **12% del valor económico distribuido** corresponde al pago a proveedores de bienes y servicios.

Como empresa familiarmente responsable brindamos ambientes y beneficios que faciliten el **equilibrio entre la vida familiar, laboral** y personal de los colaboradores, consolidando nuestro modelo efr que se basa en el compromiso mutuo, la flexibilidad y el respeto, y que redunda en resultados y sostenibilidad de la organización. En 2019 entregamos beneficios extralegales por más de **\$17.800 millones** y en otras actividades de bienestar, más de **\$500 millones**.

Vivir en armonía implica cuidarnos y también cuidar el medio ambiente, crear ambientes sanos, generar **conciencia y actitud ambiental**. En nuestro compromiso con la ecoeficiencia y a través de nuestro programa Haz eco logramos impactos ambientales que han sumado al logro de resultados como es una reducción en el consumo de agua del 21% y un ahorro en agua y energía de **\$70 millones**.

En 2019 nuestros servicios se convirtieron en la plataforma para habilitar la armonía de las familias vallecaucanas. Los invito a conocer otros resultados de nuestra operación a lo largo de este informe de sostenibilidad.

Si bien este informe da cuenta de nuestra gestión en 2019, al escribir esta carta nos encontramos en un momento coyuntural que nos enfrenta a un contexto desafiante. Ahora es cuando

más se refuerza la razón de ser de la Cajas de Compensación Familiar, como actores sociales que propendemos por la solidaridad, la equidad y el cuidado de los trabajadores; también por la cohesión social y el desarrollo económico del país.

Esta nueva realidad nos confirma que nuestro direccionamiento estratégico hoy cobra más fuerza y sentido, porque tenemos que crear condiciones para la armonía de las personas visualizando al ser humano, en todas las dimensiones de la vida: salud, laboral, intelectual, financiera, emocional, espiritual, social y ambiental, y porque la sostenibilidad de las empresas es fundamental para la recuperación de la economía de la región. Como actores sociales y líderes en la región, tenemos el constante reto de entender el nuevo entorno, para cumplir nuestros deberes como ciudadanos corporativos, y como individuos adquirir hábitos que implican cuidar de uno mismo para cuidar de otros, de nuestras empresas y ciudades; implica solidaridad, compasión y compromiso individual y colectivo.

Los logros obtenidos en 2019 nos llenan de satisfacción, logros que también son de nuestras **45.192 empresas afiliadas** y **640.238 trabajadores afiliados**, de cada uno de nuestros colaboradores que con su actitud dejan huella, de nuestro Consejo Directivo y demás grupos de interés, a quienes les decimos ¡Gracias! por acompañarnos en este camino hacia la sostenibilidad.



**Jacobo Tovar Caicedo**  
Director Administrativo

# Somos transformadores

de realidades



GRI 102-1, 102-4



Somos Comfandi, un agente de cambio que ha sido parte de la solución de los retos de la política social del país, un aliado social del Estado, la mano amiga de las familias y empresas vallecaucanas y un motor de desarrollo de la región.

Hoy, con la madurez que nos confiere 62 años de trayectoria, 247 puntos de servicio, una presencia integral en el Valle del Cauca y otros departamentos, como Cauca, Nariño, Risaralda y Quindío, y bajo los principios de ética y transparencia, nos reafirmamos como una empresa social, sostenible e incluyente, que evoluciona para dar respuesta a los retos de orden social, familiar, económico, político y tecnológico y a las realidades de familias y empresas.

## Nuestros orgullos 2019

Trabajamos con pasión por la generación de valor para nuestra región. El compromiso de nuestra gente se ve reflejado en los resultados que año a año alcanzamos y que nos posicionan como una de las organizaciones con mayor reputación del país. Este año estuvo lleno de logros y reconocimientos a nuestra gestión.

### Reconocimientos



Fuimos aceptados como miembros de **Business Call to Action**, una plataforma empresarial de Naciones Unidas que tiene como fin acelerar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Recibimos, por parte del Gobierno de Canadá y Cuso International, **un reconocimiento por nuestro compromiso con la adopción de prácticas de inclusión social y de equidad de género** en nuestra organización.



Fuimos una de las **14 empresas que firmaron el Pacto Empresarial por la Equidad**, una iniciativa de la Alcaldía de Cali que busca que el sector empresarial garantice espacios laborales equitativos e incluyentes dentro de las organizaciones.

### Certificaciones



Obtuvimos el **certificado de renovación en la NTS TS 002 - Turismo Sostenible** - calidad turística, otorgado por la entidad certificadora Acert S.A. avalada por Mincomercio. Esta norma da cuenta del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), y de gestión para la sostenibilidad en los Hoteles Comfandi: Centro Vacacional y Hostería Veleros en Calima, Hotel Silvia y Hostería Coconuco.

De esta manera damos cumplimiento a

**92**

**requisitos, entre ellos, de calidad, biodiversidad, legal, sostenibilidad y de mejora.**

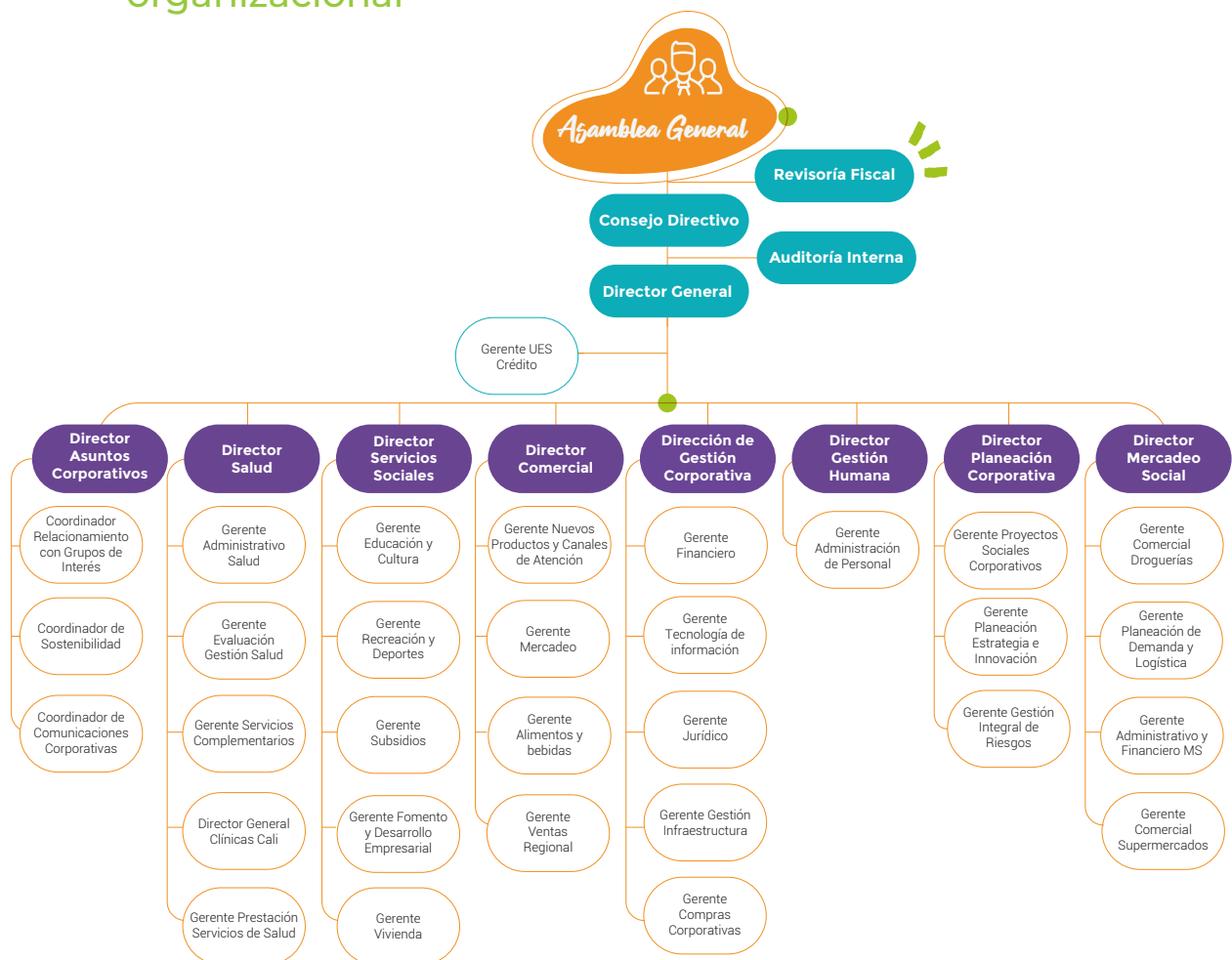
# Un gobierno corporativo que impulsa la transformación



Gozamos de una estructura de gobierno conformada por personas competentes, capacitadas y comprometidas que entienden y afrontan estratégicamente los retos y las oportunidades de la sociedad, de las familias y de las empresas del hoy, para adaptarlos a nuestra promesa de valor y operación.

Nuestro máximo órgano de gobierno, representado en la Asamblea General de Afiliados y el Consejo Directivo, impulsaron, apoyaron y soportaron cada decisión del director general en la determinación de acciones que permitieran la construcción conjunta de nuestro propósito superior y del futuro deseado para Comfandi. Nuestra estrategia es el resultado de un liderazgo orientado a la efectividad organizacional, al mejoramiento continuo y al desarrollo sostenible de la región.

## Estructura directiva — organizacional





## Consejo Directivo

— 2018 - 2022

**Margarita López**

Presidenta

**Eduardo Fernández  
de Soto**

Vicepresidente

### Representantes de los trabajadores

#### Principales

**Nelson Leonel Zuleta Betancourt**  
Club de Ejecutivos del Valle del Cauca

**Pedro Antonio Garzón Moreno**  
Itaú Corpbanca Colombia S.A.

**Jairo Antonio Saavedra González**  
Manuelita S.A.

**Margarita López**  
Sociedad de Acueductos  
y Alcantarillados del Valle del Cauca

**Beatriz Eugenia Rodríguez Luligo**  
Empresa Social del Estado Hospital Piloto de Jamundí

#### Suplentes

**Víctor Manuel Escobar Moreno**  
Industria de Licores del Valle

Justo Pastor Bernal Gutiérrez  
Procuraduría General de la Nación

**Benjamín Reinoso Hernández**  
Centro Internacional de Agricultura Tropical

**Samuel José García Pabón**  
U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Luis Álvaro Villanueva Santos**  
Smurfit Kappa Cartón de Colombia S.A.

### Representantes de los empleadores

#### Principales

**Eduardo Fernández de Soto**  
Innovación y Gerencia Ltda.

**Juliana Gutiérrez Rodríguez**  
Innovación y Gerencia Ltda.

**Liliana Vallecilla Martínez**  
Carval de Colombia

**Kees Guillermo Stapel Caicedo**  
Multi Oficinas de Colombia S.A.S.

**Héctor Fabio Cuéllar López**  
Federación Nacional de Cafeteros

#### Suplentes

**Andrés Gutiérrez Upegui**  
Dulces del Valle S.A.

**Marcela Londoño Estrada**  
Extras S.A.

**Carlos Andrés Piedrahíta Tello**  
Datecsa S.A.

**Ana María Álvarez Robledo**  
Tecnológicas S.A.

**Mauricio Barney Villegas**  
Proterra Colombia S.A.



## Nos transformamos bajo un propósito: *armonía* y sostenibilidad

→ ODS 16. GRI 102-15, 102-16

**E**n 2018 nos detuvimos a repensar nuestra estrategia partiendo del análisis del mundo actual, un contexto cambiante y volátil que no da cabida a lo tradicional, donde los grupos de interés tienen diferentes concepciones, necesidades y expectativas, en un ambiente donde prevalecen la globalización y la tecnología de la información.

Nuestro enfoque hacia la innovación nos permitió entender y aceptar el reto de transformarnos desde adentro sin cambiar nuestra esencia y reinventarnos para sacar todo el potencial de autorrealización de las familias y las empresas del hoy. La motivación que hace bombear nuestro corazón corporativo sigue siendo ampliar capacidades y posibilidades en

los individuos y las empresas, pero quisimos trascender y sembrar en ellos el sentido de construcción de ciudadanía, innovación para el desarrollo y resiliencia, así como la responsabilidad con el yo, con el otro y con el entorno.

Eso hacen las empresas con propósito, y esta fue la palabra clave de nuestro 2019. Un propósito es una razón que nos mueve, que consolida nuestra existencia, el norte que nos guía. Por su parte, una empresa con propósito es aquella que usa el poder que le da el mercado, su capacidad productiva y cobertura, para dar soluciones concretas a problemas sociales y ambientales, opera bajo altos estándares de transparencia y toma decisiones considerando no solo los intereses financieros, sino los intereses de todos sus grupos de interés y del medio ambiente<sup>1</sup>.

En 2019 emprendimos la tarea de entender qué nos mueve, y consolidarnos como una empresa social con propósito. Por eso les consultamos a nuestros colaboradores cuál era su propósito. Y con más de 2000 respuestas, supimos que no trabajamos juntos por casualidad, que nos unen las intenciones y que quienes formamos parte de esta gran familia Comfandi, buscamos la *armonía* que



1. Las empresas con propósito y el auge del cuarto sector. Disponible en: [https://issuu.com/segibpdf/docs/2019\\_report\\_fourth\\_sector\\_cgic\\_2019-](https://issuu.com/segibpdf/docs/2019_report_fourth_sector_cgic_2019-)

nos lleva más cerca de nuestros sueños y la sostenibilidad, para poder mantenerlos.

Nuestro propósito le dio sentido a todo, se convirtió en el cimiento de nuestra cultura y ADN corporativo, nos generó identidad y pertenencia, así como responsabilidad por los resultados, porque nos representa y estimula a dar lo mejor de nosotros cada día. Hicimos de las familias empoderadas de su armonía y las empresas responsables de su sostenibilidad nuestro norte, porque **armonía** y sostenibilidad representan bienestar integral y desarrollo, y juntos se traducen en oportunidades, calidad de vida y progreso para nuestra región. Esa es la pasión que, hoy por hoy, nos mueve.

La **armonía**, para nuestra organización, es la adaptación del concepto wellness, ese bienestar integral del ser en el que se busca vivir bien, en sano equilibrio, ser un ser de plenitud, buscar la mejor versión de uno mismo, vivir bonito, vivir la vida al máximo, sentir, pensar y hacer el bien. La armonía no es más que la plenitud de 8 dimensiones que componen el ser.

**Emocional:**  
Manejar con sabiduría nuestros sentimientos para lograr el equilibrio personal y unas relaciones satisfactorias con los demás.

**Espiritual:**  
Expandir nuestro propósito y significado de vida, fortalecer nuestros valores, desarrollando un fuerte sentido de la ética y la solidaridad.

**Salud:**  
Llevar una vida sana asumiendo la responsabilidad del autocuidado de nuestro cuerpo.

**Ambiental:**  
Vivir en armonía con el medio ambiente, creando ambientes sanos, confortables y estimulantes.

**Social:**  
Establecer conexiones y comunicación armónica con los demás, construyendo relaciones positivas.

**Intelectual:**  
Adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y capacidades constantemente para ampliar nuestros horizontes.

**Laboral:**  
Encontrar realización personal en el trabajo que realizamos, cualquiera que sea, buscando el óptimo desempeño y las buenas relaciones con nuestros compañeros.

**Financiera:**  
Manejar adecuadamente los recursos, con planificación y priorización, buscando el equilibrio financiero del presente y el futuro.

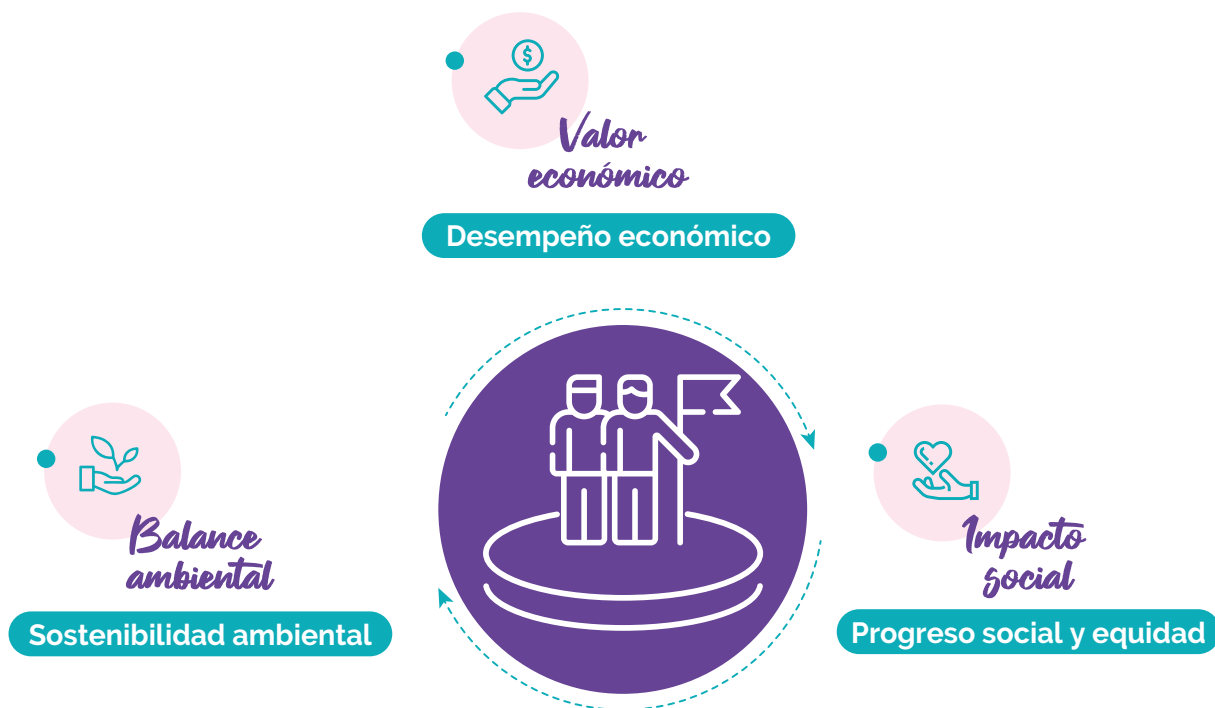


## Familias empoderadas

### — de su armonía

- Son aquellas que sueñan en grande, tienen propósitos y metas claras, así como un plan para cumplirlas.
- Adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y capacidades constantemente para ampliar sus posibilidades y horizontes.
- Manejan adecuadamente sus recursos y buscan el equilibrio financiero presente y futuro.
- Fortalecen sus valores, desarrollando un fuerte sentido de la ética y la solidaridad.
- Manejan con sabiduría sus sentimientos, le dan valor a su entorno, construyen relaciones positivas, son y forman parte de una comunidad, llevan una vida sana asumiendo la responsabilidad del cuidado de su salud física y mental, disfrutan de nuevas experiencias, son creativas, innovadoras y buscan el equilibrio entre todos los aspectos de su vida, para vivir mejor, más felices y acercarse más a lo que valoran.

La sostenibilidad es el equilibrio en tres dimensiones: la económica, la sostenibilidad ambiental y el progreso social y equidad. Es decir, el desempeño económico busca la generación de excelentes resultados financieros no solo para poder operar, sino para invertir los excedentes en la maximización de los impactos sociales y ambientales de la organización, traduciéndolos en crecimiento y desarrollo, bienestar para los grupos de interés y generación de valor para la sociedad.

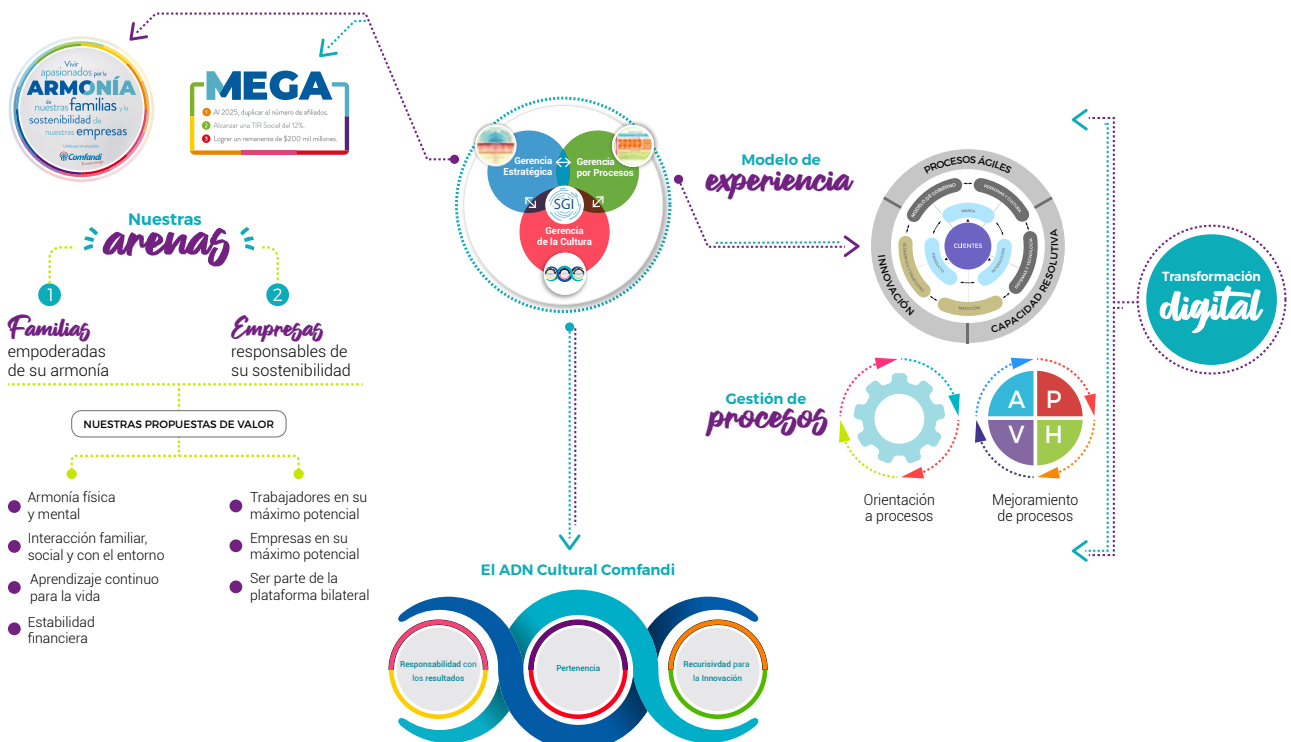


## Empresas responsables

### — de su sostenibilidad

- Son aquellas que inspiran al mundo con su actuar, consideran su capital humano como su principal recurso y se preocupan por hacer de sus colaboradores mejores profesionales, pero también mejores ciudadanos, pues entienden que son ellos la clave de su productividad, efectividad y competitividad.
- Actúan bajo principios éticos y transparentes, son responsables y conscientes frente al medio ambiente, alcanzan excelentes resultados financieros, son disruptivas, se adaptan fácilmente a los cambios y buscan constantemente la innovación de sus procesos y estrategias.

La definición de nuestro propósito marcó la pauta de la transformación corporativa, la cual está fundamentada en la validación de nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI).





## Desde la Gerencia Estratégica,

además del propósito, definimos nuestra MEGA, es decir, nuestra meta ganadora y audaz que todos compartimos y debemos alcanzar como equipo, centrada en la innovación, que nos permite estar enfocados en la estrategia y lograr para la organización un crecimiento rentable y sostenible. Nuestra MEGA es: A 2025, Comfandi beneficiará a un millón de familias, logrará una Tasa Interna de Retorno (TIR) social del 12% y obtendrá remanentes de \$200.000 millones.

Para medir nuestra TIR, uno de los elementos de la MEGA, construimos nuestro Modelo de Medición y Gestión de Impacto Social Comfandi (M2GIS)<sup>2</sup>, convirtiéndonos en pioneros de la definición de metodologías y herramientas de medición de impacto de nuestra oferta de valor más allá de la cobertura, y consolidarnos como actores habilitadores de capacidades que cumplen un papel fundamental en el sistema socioeconómico del país al contribuir a su desarrollo.

## Objetivos

### — e imperativos estratégicos

El propósito y la MEGA están soportados en los objetivos estratégicos de la organización, que son nuestras metas en el largo, mediano y corto plazo:

### Objetivos Estratégicos

#### Desarrollo Social del Valle del Cauca.

\*Cobertura con prioridad categorías A - B.

\*TIR Social.

#### Fortalecimiento de las UES propulsoras.

\*Rentabilidad.

\*Flujo de Caja.

#### Mantener el patrimonio de marca Comfandi.

\*Reputación, lealtad y transparencia.

#### Maximizar la efectividad organizacional.

\*Productividad/ Calidad/ Servicio / Costo/ Seguridad/ Riesgo.

#### Contar con equipos humanos comprometidos y competentes, que logran un balance entre los propósitos laborales, personales y familiares.

\*Competencias/ Clima laboral/ Productividad laboral.

2. En 2019 avanzamos en la aplicación del modelo y realizamos nuestra primera aproximación a la evaluación del impacto y medición de la Tasa Interna de Retorno Social (TIR social) para algunos servicios de la Caja. Una vez obtenidos los resultados de esta medición experimental, creamos foros de pensamiento social al interior de la organización que nos permitieran enriquecer el análisis de los resultados.

A su vez, contamos con unos aceleradores que nos permiten el logro de los objetivos estratégicos y la contribución al alcance del propósito y la MEGA:



## Desde la Gerencia de Cultura,

definimos el ADN cultural Comfandi, es decir, lo que llevamos dentro, nuestra esencia, lo que nos caracteriza en la manera de actuar y de hacer las cosas que nos hace únicos. Este ADN cultural está alineado a la estrategia, porque una cultura pertinente, coherente y bien gestionada apalanca el desarrollo exitoso de la estrategia y por ende de la organización. Los elementos de nuestra cultura Comfandi nos llevan a crecer, a ir en la dirección adecuada y a diferenciarnos de manera sostenible. Somos Comfandi, porque tenemos la actitud correcta en el momento correcto y por eso estamos dispuestos a estar presentes y comprometidos con los resultados, a mejorar diariamente innovando y aprendiendo, y a trabajar por el bien común con alegría y pertenencia, sintiéndonos orgullosos de ser la Mano amiga de los vallecaucanos.



## Desde la Gerencia de Procesos,

definimos dos ejes para aterrizar la operación de nuestra estrategia corporativa:

1. La operación de procesos orientada al cliente
2. La gestión del mejoramiento continuo

Ambos ejes apalancados en una estrategia de transformación digital que partió de la construcción de nuestro Plan Estratégico de transformación Digital (PETD) con los siguientes programas:

**Organización y cultura digital:** Programa cuyo objetivo es establecer el Gobierno de la transformación digital y desarrollar nuestra capacidad de ser una organización centrada en el cliente, con foco en metodologías ágiles, innovación, gestión del conocimiento y el uso de gamificación como herramienta de formación y gestión del cambio.

**Transformación tecnológica:** su objetivo es generar las capacidades organizacionales centradas en el cliente a partir de la creación de una nueva arquitectura de datos que posibilite realizar análisis predictivos, mejorar la experiencia de usuario, optimizar costos, reducir tiempos de respuesta, contar con analíticas avanzadas e integración de la información.

**Desarrollo de negocio digital:** su objetivo es unificar la experiencia de usuario independiente del canal por el cual acceda a nuestros servicios, a partir del Data Centric y potenciando los canales digitales

**Innovación:** su objetivo es el diseño y desarrollo de soluciones digitales COMFANDI, altamente diferenciales, que ofrezcan a nuestros grupos de interés valores innovadores de alta deseabilidad.

Como iniciativa digital principal, desarrollamos el proyecto CEA, Centro de Excelencia Analítica para acelerar la creación de capacidades digitales, convirtiéndose en el corazón de la tecnología y el cerebro de la actividad de Comfandi como una organización tecnológicamente centrada en el cliente, cuyo activo fundamental será la “Experiencia de cliente” y “Vinculación afectiva”.

Como parte del proceso de preparación de nuestros equipos, de cara al fortalecimiento de la agilidad en nuestros procesos, desarrollamos un entrenamiento Certified Scrum Master para fortalecer las competencias de más de 100 colaboradores de las diferentes Unidades de negocio de Comfandi.

Hoy vivimos nuestro propósito y trabajamos diariamente para ser una organización moderna, innovadora y apasionada. Queremos ver sonrisas dibujadas en los niños y en los abuelos, viajar de la mano de las familias, regalar experiencias memorables, acompañar a los jóvenes en cada aventura, ver crecer a quienes sueñan con un futuro mejor y se arriesgan a emprender, ser parte de la tranquilidad de esos hogares que reciben su casa propia, contribuir a una población sana y saludable, llevar bienestar a los hogares con productos frescos y de calidad y contribuir a una región más humana, educada y culta. Hoy somos una organización que no solo busca generar valor e impactos económicos, sociales y ambientales, sino transformar vidas, realidades y territorios.



## Transformamos dando ejemplo desde nuestro actuar corporativo



**A**lbert Einstein decía: “Dar ejemplo no es la principal manera de influir sobre los demás, es la única manera”, y en Comfandi estamos convencidos de esta realidad. Por eso, antes de impulsar a nuestras empresas afiliadas a que sean responsables de su sostenibilidad, nosotros nos aseguramos de cumplirlo y de ser ejemplo.

### La sostenibilidad está en el núcleo de nuestra estrategia corporativa

→ GRI 102-47

La sostenibilidad es para nosotros un principio, una responsabilidad ética con las generaciones presentes y futuras. Por ello, desde el marco y esencia de nuestra estrategia corporativa, integramos los criterios financieros, de gobierno, transparencia, sociales y medioambientales en la toma de decisiones, en nuestros modelos de negocio y en cada una de las directrices, lineamientos y procesos de la organización. La sostenibilidad es entonces un eje transversal en nuestro actuar corporativo y la gestionamos a partir de nuestros asuntos materiales, esos temas alineados a la estrategia, que son de gran importancia para nuestros grupos de interés y de alto impacto para la organización, que, además, constituyen nuestro marco de acción para la sostenibilidad corporativa y cuya gestión nos permite seguir siendo relevantes y efectivos.

En 2019, al replantear nuestra estrategia, también revisamos nuestros asuntos materiales. Ahora son cinco los ejes de acción de la sostenibilidad Comfandi:

- 1. Ética y transparencia:** apropiamos la ética y la transparencia como la base fundamental de lo que somos, una empresa social, sostenible y con propósito. La ética y la transparencia soportan nuestra existencia y son inherentes a nuestra institucionalidad.
- 2. Efectividad organizacional:** entendemos que la sostenibilidad económica es el factor sustancial de nuestra operación, por eso administramos recursos y tomamos decisiones de inversión estratégicas, que nos permitan lograr el máximo nivel de impacto social con la mayor tasa de retorno.
- 3. Innovación social:** entendemos y buscamos dar solución a los desafíos sociales, integrándolos de la forma más eficaz y eficiente a nuestros modelos de negocio, de tal manera que nuestros productos y servicios sean innovadores, integrales, pertinentes, de calidad, respondan a las expectativas y necesidades reales de nuestros grupos de interés y contribuyan a la generación de impactos sociales que promuevan desarrollo.
- 4. Equilibrio laboral, personal y familiar:** generamos un ambiente de equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal de nuestros colaboradores, aportamos a su desarrollo integral y fortalecemos su compromiso con el alcance de nuestros objetivos estratégicos. De esta forma, impactamos la productividad y la sostenibilidad de la organización.
- 5. Generación de conciencia y actitud ambiental:** tenemos la responsabilidad de promover una transformación cultural, en la que el cuidado por nosotros mismos, por los demás y por el ambiente estén en el primer renglón de importancia. Por ello, implementamos estrategias participativas que nos permitan llevar a la práctica y convertir en hábitos las medidas amigables con el medio ambiente.

## Actuamos bajo un marco de ética y transparencia




ODS 16. GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-3.

La ética y la transparencia caracterizan nuestro actuar corporativo. Estos principios forman parte de nuestra cultura “cero corrupción”, impulsada desde el gobierno corporativo; es así como rigen todas nuestras acciones, permean nuestros procesos y marcan la pauta en la toma de decisiones, permitiéndonos posicionarnos como una de las organizaciones con mayor reputación del país.

Hemos definido nuestros 10 comportamientos éticos, referentes de lo que somos tanto en el ámbito laboral como en el personal. Estos comportamientos forman parte de nuestro quehacer diario y son ampliamente difundidos con nuestros grupos de interés, con el fin de fortalecer con ellos nuestro enfoque hacia la integridad.

## Comportamientos

### — éticos

- 
- 1 Soy influencia positiva**  
Mantener y promover una conducta que guarde consistencia con los valores y atributos corporativos.
  - 2 Me pongo en 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.
  - 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.
  - 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.

- 6 Voy siempre con la frente en alto**  
Abstenerse de participar en todo acto que constituya fraude, esto es: 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 10 Cuando llamamos, 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.

Contamos con un Modelo de Gestión Ética que, desde la educación, la sensibilización y el enfoque preventivo, busca evitar la materialización de riesgos éticos. Desde este modelo, periódicamente se identifican, analizan, valoran, evalúan y fortalecen los controles, se establecen y comunican a todos los niveles y grupos de interés las directrices demarcadas por el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial y la política anticorrupción, se asegura la operación de mecanismos de consulta, denuncia e instancias y procedimiento de resolución y se implementan planes de acción que eviten la recurrencia de faltas a los principios, políticas, normas y valores institucionales.

En 2019, como parte de la madurez del Modelo de Gestión Ética:

- Se gestionaron investigaciones, ajustes de aseguramiento de controles en procesos y acciones disciplinarias.
- Capacitamos a los líderes de la organización en materia de fraude y corrupción.
- Adelantamos con cada una de las direcciones la identificación de riesgos éticos y de corrupción.
- Actualizamos el perfil de riesgos de los procesos de contratación que involucran el manejo de conflictos de interés y favorecimiento de terceros.
- Ejecutamos controles frente a la contratación de alianzas, consorcios e inversiones.



A través de nuestros canales de denuncia, recibimos 103 posibles eventos de materialización de riesgos en algunos procesos de la Caja, lo cual implicó, por parte del Comité de Ética, medidas de investigación, ajustes en el aseguramiento de los procesos y aplicación de medidas de carácter disciplinario, según fuera el caso. Las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva al 100%, implementándose con ellas nuevas medidas de control.



## Vivimos y promovemos

### — los derechos humanos

—  ODS 5, 16. GRI 410-1, 412-2, 412-3

Además de regirnos bajo un marco de actuación íntegro, en Comfandi trabajamos continuamente por la generación de entornos incluyentes, respetuosos de la dignidad y las libertades humanas. Como organización de naturaleza social, comprometida con el desarrollo equitativo y sostenible, buscamos servir y responder a las necesidades de nuestros grupos de interés sin distinción de raza, credo o género, valorando la diversidad de pensamiento, los méritos personales y el principio de solidaridad. Como organización, nos declaramos respetuosos y promotores de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas.

En 2019 desarrollamos y participamos en diversos espacios que nos permitieron el posicionamiento y la consolidación de frentes de trabajo en derechos humanos dentro y fuera de la organización.

- **Nos convertimos en socios implementadores de la ruta de equidad de género e inclusión social de Cuso Internacional**, y fuimos galardonados por el Gobierno de Canadá por nuestro compromiso de incorporar e institucionalizar políticas y programas de equidad de género e inclusión social en los procesos de la organización.
- **Continuamos fortaleciendo nuestro papel como organización miembro del pacto empresarial por la equidad de la Alcaldía de Cali**, estableciendo herramientas que garantizan los derechos de las mujeres, favorecen la igualdad de oportunidades, fortalecen los espacios de vinculación y estabilidad laboral para las mujeres, y promueven su crecimiento personal y profesional.
- **Iniciamos el camino a la certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género del Sello Equipares**, con el que buscamos fortalecer nuestros mecanismos en equidad de género, cerrar las brechas y generar transformaciones culturales en torno a esta materia en la organización.
- **Como una de las empresas pioneras en derechos humanos de Cali y miembros de la mesa de trabajo en este frente para la ciudad**, nos convertimos en referente del proceso de debida diligencia corporativo y desplegamos un acompañamiento a pequeñas y medianas empresas en sus propios procesos de debida diligencia, construcción de política en derechos humanos e implementación de mecanismos de respeto y promoción.
- **Como uno de los líderes del nodo regional de Pacto Global en el Valle del Cauca**, participamos en la construcción de la segunda versión del Plan Nacional de Acción de Empresas de la Presidencia de la república, y acompañamos a la Consejería Presidencial en Derechos Humanos en el desarrollo del taller regional de socialización del documento borrador en Cali.

## Mantenemos un relacionamiento

— efectivo con nuestros grupos de interés

→ GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

La sostenibilidad de una empresa en el tiempo parte del relacionamiento efectivo y la construcción de confianza con los grupos de interés, los cuales posibilitan la reinención, la adaptación y la definición de una estrategia que le permita a la organización ser pertinente y relevante.

En Comfandi entendemos nuestros grupos de interés como coequiperos en la generación de valor para la región<sup>3</sup>.



Las relaciones de confianza con nuestros grupos de interés se fundamentan en la apertura de espacios, canales y diálogos participativos, de los que se derivan planes de acción que nos llevan al cierre de brechas y al mejoramiento continuo de los procesos. Esta relación de confianza y pertenencia se ve reflejada en los resultados de nuestro Índice Global de Reputación (IGR), el cual muestra la percepción de la reputación de la Caja frente a los 11 grupos de interés. El resultado de la tercera medición fue de 858 puntos sobre una escala de 1.000, lo cual nos posiciona como una de las empresas con mayor reputación en el país, que va más allá de la prestación de servicios con impacto social y se convierte en vínculo emocional con nuestros grupos de interés.

3. Conoce más sobre nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés en <https://www.comfandi.com.co/persona/cali/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2017> (p. 47).



En 2019 llevamos a cabo 11 sesiones de diálogo con nuestros grupos de interés priorizados. Estas fueron las necesidades y expectativas identificadas:

**Temas a gestionar para el cierre de brechas en el relacionamiento con nuestros grupos de interés**



- Dinamizar la estrategia de fidelización.
- Dar mayor movimiento al portafolio de productos.
- Mejorar la comunicación y contacto con compras, se percibe sobrecarga.
- Mejorar los tiempos de ejecución de los proyectos.
- Evitar generación de agotados.
- Facturar por categorías y no unificadas.
- Implementar procesos de retroalimentación poslicitación.
- Posibilidad de incluir en la oferta todo el portafolio.



- Fortalecer las competencias integrales de los gestores para mejorar la atención y el relacionamiento.
- Mejorar los tiempos de procesos administrativos para una mayor agilidad en el servicio.
- Fortalecer la difusión de las actividades, las promociones y los eventos al interior de las empresas.
- Revisar el portafolio de servicios, con el objetivo de buscar mayor innovación y relevancia.
- Mejorar la comunicación e integralidad de las áreas de Comfandi.
- Ampliar el portafolio de alianzas.
- Implementar cronograma de actividades del año.





### Vivienda

- Mejorar los canales de comunicación.
- Cumplir los tiempos estipulados para entrega y escrituración.
- Pensar en la integralidad de los proyectos de vivienda.



### Salud

- Atención de urgencias en el mismo lugar de citas, cercana y ágilmente.
- Contar con una mayor cobertura de lugares para reclamar medicina.
- Prestar una atención más ágil.
- Recibir educación preventiva para temas de salud.



### Mercadeo social

- Mejorar la experiencia al cliente en cuanto a servicios e instalaciones.
- Mejorar la señalización e información en los supermercados.



### Droguerías

- Mejorar los canales de atención telefónica y el servicio de domicilios.
- Mejorar la cobertura.
- Mejorar la experiencia al cliente en relación con la agilidad del servicio.
- Contar con plataformas digitales.
- Mejorar difusión de promociones y servicios.



### Educación

- Divulgación y promoción más amplia y a tiempo de los programas educativos.
- Mejorar atención a través de canal virtual o telefónico.
- Certificar los programas para generar mayor validación social de los mismos.
- Contar con espacios prácticos con disponibilidad de equipos y materiales.
- Contar con programas empresariales y de promoción laboral.



### Crédito Comfandi

- Generar programas de puntos y descuentos.
- Establecer alianzas comerciales para uso de tarjetas en otros establecimientos.
- Agilizar procesos de gestión de documentos y reexpedición de tarjetas.



### Recreación

- Revisar la oferta recreativa en el marco de tendencias y expectativas actuales frente a la recreación de la población vallecaucana.
- Mejorar la infraestructura.
- Ampliar los programas deportivos para los adultos.

## Contribuimos a la agenda

— mundial de desarrollo

### **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Somos una organización consciente del papel relevante que tenemos las empresas, especialmente las de naturaleza social, frente al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible determinada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global. Los ODS son el conjunto de objetivos globales que a modo de guía hacen un llamado universal para que gobiernos, empresas y sociedad civil implementen estrategias que conduzcan a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad y la equidad para todos<sup>4</sup>.

En Comfandi tomamos parte activa de esta agenda desde dos frentes: (a) el desarrollo de acciones y (b) el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales. Por un lado, articulamos nuestro propósito y unidades de negocio a los ODS, eliminando los impactos negativos y potenciando aquellos que sean positivo para nuestros grupos de interés. Por otro lado, y bajo el enfoque de innovación social, implementamos modelos inclusivos que generan nuevas oportunidades de negocio e impactan positivamente el crecimiento económico y la movilidad social de la población.

4. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. “Objetivos de Desarrollo Sostenible” Disponible en: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

En Comfandi tomamos parte activa de esta agenda desde dos frentes: (a) el desarrollo de acciones y (b) el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales. Por un lado, articulamos nuestro propósito y unidades de negocio a los ODS, eliminando los impactos negativos y potenciando aquellos que sean positivo para nuestros grupos de interés. Por otro lado, y bajo el enfoque de innovación social, implementamos modelos inclusivos que generan nuevas oportunidades de negocio e impactan positivamente el crecimiento económico y la movilidad social de la población.

En 2019 fuimos incluidos en la plataforma Business Call to Action<sup>5</sup>, por el despliegue de la iniciativa “Siempre fresco, un sello con huella social”, que representa el trabajo realizado con las asociaciones campesinas del Valle del Cauca y del norte del Cauca y tiene como objetivo fortalecer a los pequeños productores –empresarios rurales del suroccidente colombiano–.

Para las asociaciones campesinas nos convertimos en sus aliados comerciales, impulsando métodos productivos sostenibles y productos finales de óptima calidad, los cuales se ofrecen en nuestros supermercados. En alianza con la



Fundación Andi, con los productores campesinos y las organizaciones adelantamos un trabajo que busca superar las brechas del desarrollo de las comunidades campesinas, impulsándolos a mejorar sus procesos y a innovar. La iniciativa va más allá de recibir las frutas o verduras e incluirlas en nuestras cadenas de abastecimiento: visitamos las fincas, acompañamos permanentemente las organizaciones, los capacitamos en criterios técnicos y de mejoramiento productivo, mantenemos un acompañamiento poscosecha (selección, clasificación, limpieza, empaque), les brindamos herramientas comerciales, los bancarizamos y los codificamos como proveedores. Para complementar este trabajo, les abrimos nuevos espacios comerciales, al ampliar su mercado productivo y laboral, crear opciones de capacitación en diversos temas, fortalecer la industria e impulsar con ello el crecimiento económico de las comunidades impactadas.

5. Business Call to Action es una plataforma de Naciones Unidas que tiene como objetivo acelerar el progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al motivar a las empresas a desarrollar modelos comerciales inclusivos.

**Agenda 2030,  
así contribuimos**



## Buscamos continuamente la efectividad organizacional

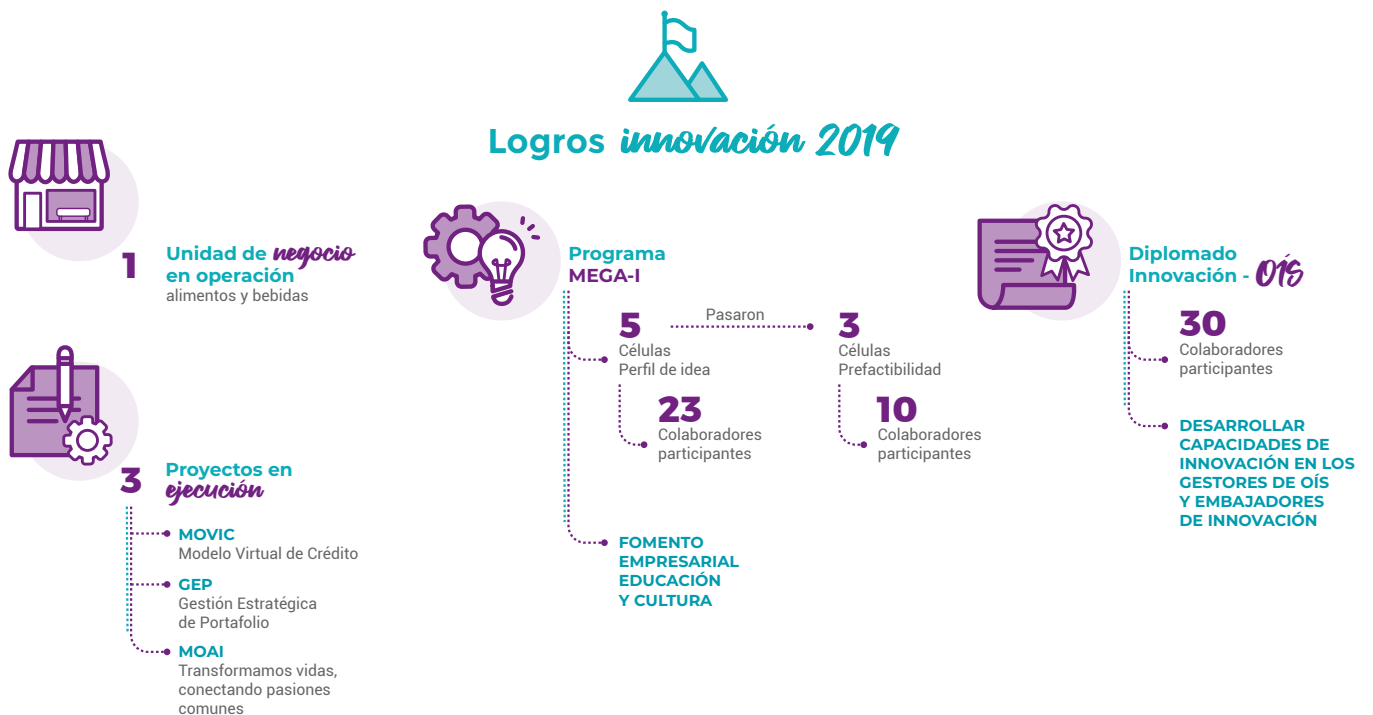
→ ODS 16. GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-2, 103-3

Una empresa sostenible logra la eficiencia en el manejo de los recursos y la eficacia en la prestación de servicios y la oferta de productos. En Comfandi buscamos continuamente la efectividad organizacional, pues es nuestra garantía para alcanzar el control del gasto y el crecimiento de la inversión social y a su vez mayor innovación, transformación e impacto social, económico y ambiental, a un menor riesgo.

## Sin innovación, — no hay transformación

Desde 2017, la innovación se convirtió en un tema central de la agenda Comfandi y, con la definición de la nueva estrategia, cobró aún más importancia, ya que la innovación es el combustible de la transformación. Su concepto y aplicación está ligado al desarrollo sostenible, al alcance de resultados competitivos y productivos para las empresas y a la respuesta efectiva y pertinente de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés que favorecen el alcance de su armonía. En otras palabras, la innovación está ligada a nuestro propósito superior y es parte de nuestro ADN corporativo.

Ser una organización innovadora implica tener un mayor control sobre las tendencias futuras, mayor sofisticación de procesos, mercados y negocios; determinar qué herramientas digitales utilizar; definir fuentes de recursos y prioridades de inversión; y lograr mejores niveles de desarrollo y crecimiento, conservando los recursos naturales y la protección del medio ambiente. Por eso, en 2019 avanzamos en la gestión de nuestro Modelo de Innovación, que tiene como objetivos: mejorar de la experiencia del afiliado y el usuario, identificar oportunidades de apalancamiento para los negocios, y cubrir nuevos segmentos. Los resultados de la gestión del modelo se representan en el siguiente esquema.



Además de mantener un enfoque innovador al interior de la organización, participamos en espacios que buscan impulsar la innovación y el desarrollo sostenible en la región:

- Participación de la mesa de trabajo de innovación por el Valle del Cauca, junto a otras organizaciones representativas: Cámara de Comercio de Cali, Tecnoquímicas, Eficacia, Carvajal, Cosmoagro, entre otras.
- Participación en la convocatoria nacional del Programa Mega-i realizado por Innpulsa y MINCIT.
- Articulación con Carvajal y la Pontificia Universidad Javeriana para desarrollar iniciativas de innovación.

## Optimización para — la Inversión Social (OÍS)

Con el programa Optimización para la Inversión Social (OÍS) avanzamos en el fortalecimiento de la eficiencia económica y cultura de optimización de costos y gastos, maximizando así los recursos para inversión social de la organización.

En 2019 logramos un ahorro de **\$11.039 millones**, es decir, alcanzamos un cumplimiento del 122%, superando la meta esperada que correspondía a \$9.000 millones.



Además, incrementamos la eficiencia para la organización en \$12.443 millones: \$11.980 millones haciendo negociaciones efectivas y \$463 millones optimizando el uso del licenciamiento.

Este desempeño nos permitió convertirnos en una organización referente tanto para el Sistema de Compensación –Comfama, Comfacauca y Comfahuila– como para otras industrias. Asimismo, con la experiencia y los buenos resultados alcanzados, desarrollamos un modelo de negocio en consultoría desde Fomento Empresarial, con el que contribuimos a la sostenibilidad y al control financiero de organizaciones como el Instituto de Niños Ciegos y Sordos y Datecsa.



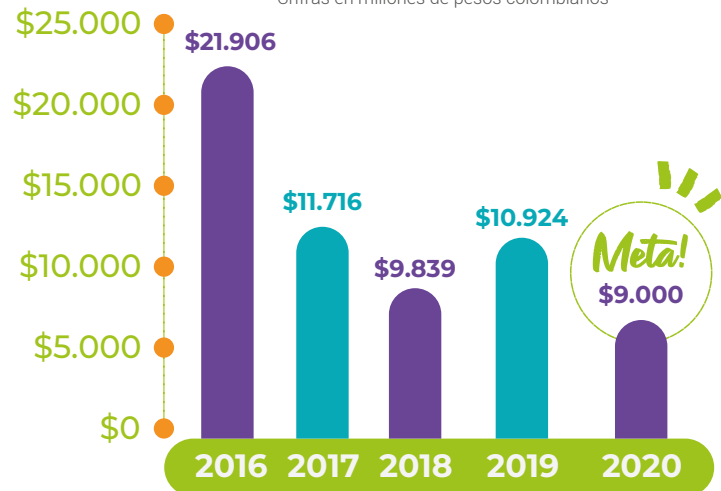
OPTIMIZACIÓN PARA LA INVERSIÓN SOCIAL

En los cuatro años que lleva el programa, hemos logrado un ahorro comulado de

**\$54.385 millones**

## Ahorros OIS

Crifras en millones de pesos colombianos



## Fortalecimos nuestro Sistema

### — de Gestión Integral de Riesgo

Durante 2019 fortalecimos nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR), el cual busca prevenir la materialización de situaciones que puedan afectar la continuidad de nuestros negocios u operaciones. Lo hicimos mediante la capacitación, acompañamiento metodológico en la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos y la generación de cultura, aspectos que han logrado llevar a la Caja a mejores niveles de madurez del sistema de control interno y sus principios de autorregulación, autocontrol y autogestión.

Continuamos trabajando en los frentes de:

- Sistema de Administración de Riesgos (SAR)
- Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft)
- Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)
- Programa de Ética y Cumplimiento



## Sistema de Administración de Riesgos (SAR)

Como parte de la cobertura integral del riesgo, desde los objetivos estratégicos, los objetivos operacionales y la gestión de proyectos e iniciativas, en 2019 se llevó a cabo:

**Acompañamiento en la identificación y valoración de los riesgos a nivel estratégico corporativo y estratégico competitivo (a nivel de UES)**, logrando mayor alineación con los riesgos operativos. Lo anterior permitió abordar los procesos desde una priorización objetiva para iniciar el fortalecimiento de riesgos operativos.

Hoy Comfandi cuenta con

**9** riesgos estratégicos corporativos y

**51** riesgos estratégicos competitivos

que apoyan la activación de nuestro propósito y el mejoramiento de resultados.



**Cubrimiento metodológico de 78 procesos**, lo que nos permite contar con mapas de riesgos que incluyen la gestión de

**176** riesgos operativos con sus respectivos controles y planes de mejoramiento,

logrando apoyar el cumplimiento de objetivos de proceso.



**Acompañamiento para el análisis costo-beneficio para la transferencia de riesgos** con aliados estratégicos del sector asegurador que permiten focalizar nuestro conocimiento y experiencia en el desarrollo de estrategias de servicio a nuestros afiliados. Dicho acompañamiento forma parte de la etapa y análisis de los riesgos identificados durante el año.



**Capacitación para 178 líderes de la Caja** en nuestra metodología de administración de riesgos, lo que nos ha permitido incrementar la gestión y apoyo de los riesgos operativos y estratégicos. Este proceso forma parte del fortalecimiento de la cultura de riesgos.



**Actualización de riesgos y definición de planes de aseguramiento** para fortalecer los controles y minimizar estos riesgos, como parte del diagnóstico del Ciclo Core de la Caja realizado en el 2018.



## Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft)

Como parte del cumplimiento de nuestra política Sarlaft, se efectuó:

**Cubrimiento al 99.9% de los controles de validación en listas restrictivas para el conocimiento de proveedores,**

**100%** a clientes, **99%** colocaciones de crédito y

**99%** de empleados.

Lo anterior con el fin de cumplir con la segmentación definida y cubrir a la Caja de riesgos legales y reputacionales.



**Campaña de sensibilización y capacitación virtual,** alcanzando un cubrimiento del 96% de los colaboradores de la Caja. Dicha campaña forma parte de la escuela corporativa Comfandi.



**Capacitaciones presenciales a las áreas de salud, compras corporativas y retail, gestión humana, comercial, crédito Comfandi y financiero,** con el fin de fortalecer la ejecución de los controles en el sistema Sarlaft.



## Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)

En la ruta encaminada a fortalecer nuestro plan de continuidad del negocio, se inició el proyecto Fase 1 con el fin de contar con el Plan de continuidad con base en el levantamiento preliminar que la Caja venía realizando de los BIA (Business Impact Analysis), los cuales nos permitieron estimar el impacto operacional y financiero de interrupciones y priorizar el alcance de los procesos a desarrollar. Como resultado de este proyecto la Caja cuenta hoy con la configuración mínima aceptable y planes de continuidad y manejo de incidentes para la Unidad Estratégica de Subsidio con un alcance de 11 procesos críticos de Subsidio Monetario y Fosfec.

Adicional, se construyó el mapa para el año 2020 que nos permitirá seguir avanzando en el cubrimiento del manejo de incidentes y minimizar el impacto de continuidad frente a posibles eventos de más procesos críticos.



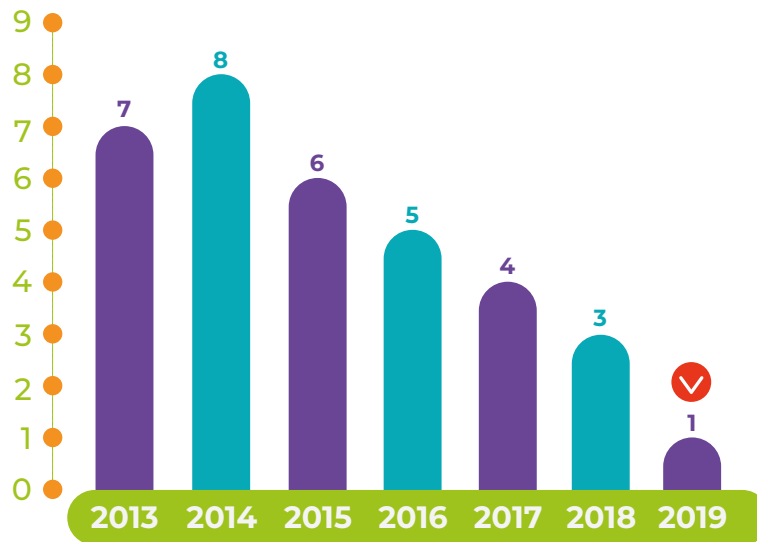
## Mejoramos nuestros — indicadores de calidad



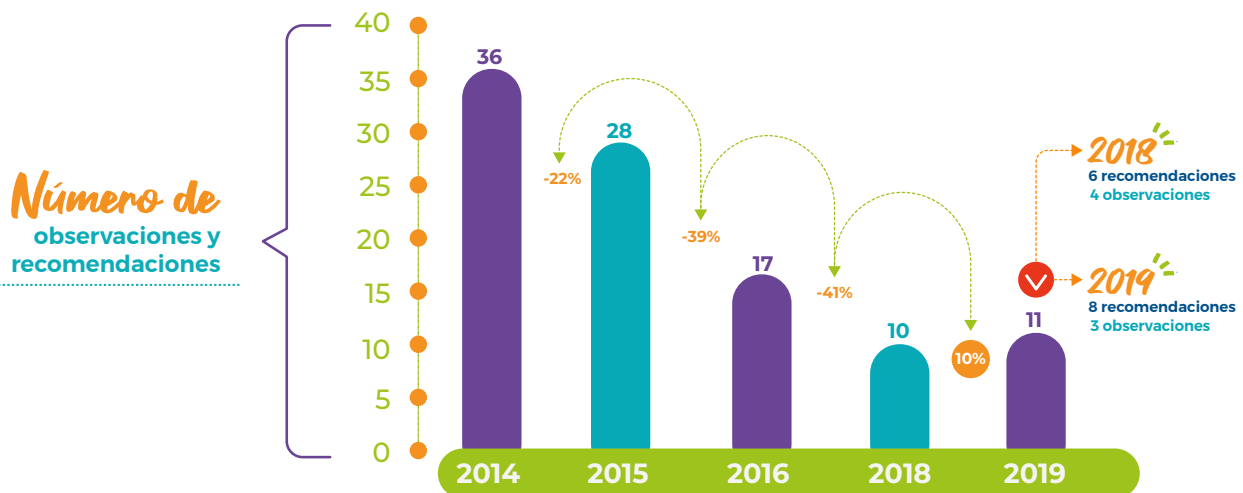
Sumado a nuestra consolidación de la gestión del riesgo, alcanzamos también un mejoramiento en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, evaluado a partir de la disminución de no conformidades registradas año tras año, según la auditoría lcontec y las observaciones y recomendaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## Comportamiento histórico - No conformidades

Sistema de Gestión de Calidad Comfandi



## Comportamiento histórico - Observaciones y recomendaciones SSF



## El valor que generamos,

— lo distribuimos en la región

 ODS 1. GRI 103-1

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)	2018 NIIF	%	% Var 18/17	2019 NIIF	%	% Var 19/18
Ingresos Mercadeo Social	436.359	33,0	(2,8)	392.832	30,5	(10,0)
Aportes afiliados	414.561	31,4	10,6	444.588	34,5	7,2
4.106 aportes de empresas no afiliadas por prescripción	310	0,0	6,8	637	0,0	105,0
Ingresos Servicios de Salud	346.180	26,2	6,5	303.834	23,6	(12,2)
Ingresos por servicio de Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial y Crédito Social	73.302	5,5	2,5	67.984	5,3	(7,3)
Otros ingresos no operacionales	39.095	3,0	(3,0)	74.370	5,8	90,2
Ingresos de Vivienda	11.873	0,9	(3,0)	5.766	0,4	(51,4)
<b>Total valor económico generado (A)</b>	<b>1.321.681</b>	<b>100</b>	<b>3,8</b>	<b>1.290.011</b>	<b>100</b>	<b>(2,4)</b>
Costos de la prestación de los servicios (1)	505.554	38,3	3,2	452.633	35,1	(10,5)
Salarios y beneficios sociales (2)	243.667	18,4	2,7	200.569	15,5	(17,7)
Pago a proveedores de bienes y servicios (3)	159.246	12,0	3,8	202.081	15,7	26,9
Apropiaciones de ley (4)	119.721	9,1	11,4	134.061	10,4	12,0
Subsidio monetario, subsidio en especie y otros	167.185	12,6	9,0	180.215	14,0	7,8
Pagos a gobiernos (impuestos y contribuciones) (5)	14.856	1,1	(19,2)	14.079	1,1	(5,2)
Pago a proveedores de fondos (préstamos) (6)	1.478	0,1	21,2	2.832	0,2	91,7
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	<b>1.211.707</b>		<b>4,3</b>	<b>1.186.469</b>		<b>(2,1)</b>
<b>= Valor económico retenido (A-B)</b>	<b>109.974</b>		<b>(1,8)</b>	<b>103.541</b>		<b>(5,8)</b>

Como organización, creemos en la importancia de nuestra sostenibilidad económica para el desarrollo y generar con cada acción, proyecto e iniciativa un mayor impacto a nuestros grupos de interés. Por eso, revisamos continuamente nuestro desempeño económico desarrollando procesos como:

- Gestión de resultados, de forma periódica, con el fin de identificar desviaciones importantes que nos faciliten hacer correctivos de manera oportuna.
- Desarrollo de un plan financiero de largo plazo que nos indique la capacidad de crecimiento económico de la Caja y el potencial para generar proyectos de crecimiento para nuestros usuarios.
- Evaluación financiera de cada uno de los proyectos de inversión, con el objetivo de identificar en el mediano y largo plazo su impacto en la sostenibilidad financiera.
- Cálculo permanente de oportunidades de inversión que aporten mayores ingresos y excedentes de otras fuentes diferentes a las del Sistema de Compensación Familiar.

## Mejoramiento de procesos

— con nuestros proveedores

—  ODS 10, 12

En 2019 implementamos mejoras que nos permitieron dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de nuestros proveedores, al tiempo que facilitamos los procesos, generamos eficiencias e impulsamos la competitividad, transparencia y equidad en los procesos de compras corporativas. Desplegamos la herramienta sourcing, una plataforma en línea que permite el registro de todos los proveedores que deseen ofertar sus productos o servicios en igualdad de condiciones, realizar diferentes tipos de negociaciones, ofreciendo trazabilidad, seguimiento en línea, repositorio de información, entre otras opciones. En 2019 logramos:

**1637** Proveedores Registrados

**359** Negociaciones Realizadas

**55** Evaluaciones a proveedores

**35** Categorías

**219** Subcategorías

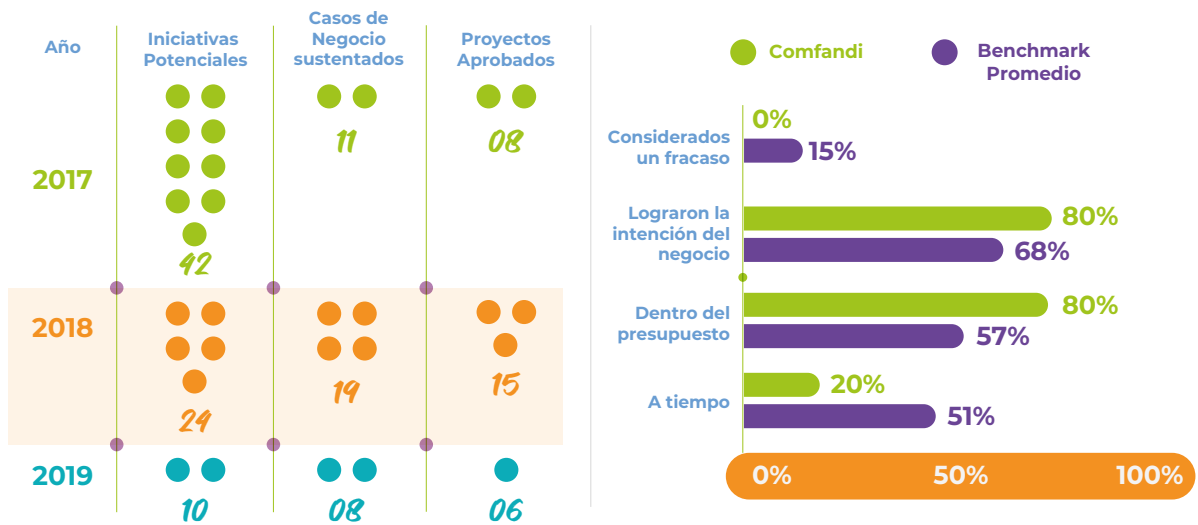
## Gestión estratégica — de proyectos

La gestión de proyectos es actualmente una ventaja competitiva de la organización. A través del HUB estratégico de proyectos, una metodología estandarizada para lograr la articulación de los proyectos con la estrategia corporativa, buscamos generar mayor valor a nuestros grupos de interés, al mismo tiempo evitamos la pérdida de recursos por reprocesos o desarticulación corporativa en la ejecución de los proyectos.



En 2019, a través del HUB de proyectos:

- Contribuimos al desarrollo de la cultura corporativa de mejoramiento continuo, presentando el informe anual de fallas y la dinámica de la comunidad de Gestión de Proyectos.
- Realizamos nuestro primer entrenamiento especializado para promover la agilidad organizacional con la participación de 26 colaboradores.
- Consolidamos el principio de focalización de los esfuerzos en gestión de proyectos para la generación de valor.
- Logramos una mayor eficiencia en los indicadores de desempeño de los proyectos cerrados.




La Gestión Corporativa de Proyectos tuvo como resultado mantener el sobrecosto promedio de los proyectos por debajo del **0.5%** (el comportamiento histórico antes del HUB era superior al 9%).



## Innovación social para el desarrollo

Estamos comprometidos con la prestación de servicios integrales, de calidad y con amplia cobertura en la región, que responden al análisis del comportamiento de grupos de interés, al tiempo que generan impactos positivos a nivel económico, social y ambiental. De esta manera cobra especial relevancia la innovación social, pues permite convertir desafíos sociales en oportunidades de negocio, generando valor para la sociedad.



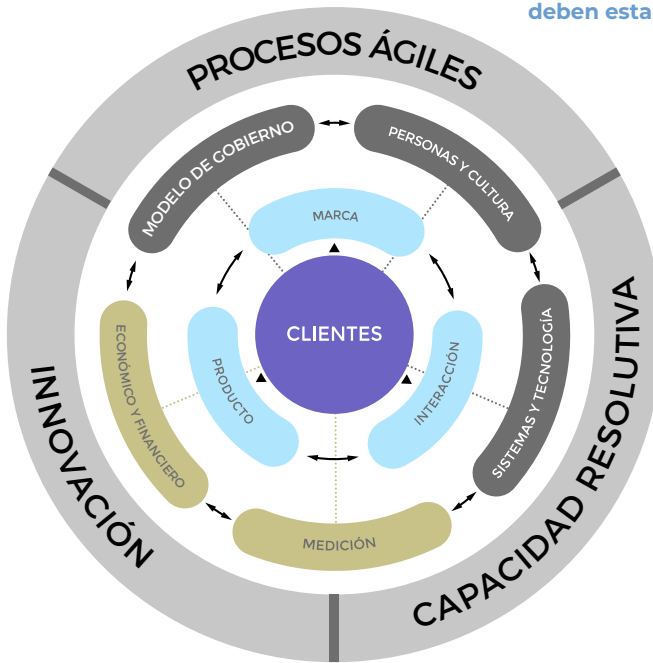
Para conocer la gestión, resultados y principales impactos de nuestros servicios lo invitamos a consultar la interfaz interactiva de este informe haciendo **click aquí**. 

En 2019 fortalecimos nuestro modelo de experiencias y servicio al cliente, determinando 3 elementos clave que caracterizarán nuestros servicios, los diferenciarán y generarán preferencia hacia ellos:

- Procesos ágiles
- Capacidad resolutive
- Innovación

En Comfandi entendemos el cliente, como nuestro principal grupo de interés, es nuestro estudiante, paciente, huésped, comprador en supermercados y droguerías, nuestro beneficiario de crédito y, en general, todas las personas o entidades que utilizan nuestros servicios y productos. Nuestro cliente espera lo mejor de nosotros, por eso siempre debemos ir más allá de sus expectativas y sorprenderlo. El cliente es el núcleo y protagonista de su experiencia memorable.

Entendimos que tres elementos deben estar presentes:



**Procesos ágiles**



Procesos simples, con pocos trámites, amigables y flexibles, incluso los que no observa el cliente.

**Capacidad resolutive**



Nuestros clientes esperan que ante cualquier situación encontremos una solución efectiva. Esperan diligencia y que nos pongamos en sus zapatos.

**Innovación**



Comfandi quiere sorprender a sus clientes con novedades y cambios en los productos y servicios; nuevas experiencias a través de los canales y procesos.

Para brindar experiencias memorables trazamos un camino de tres etapas:

1. Escuchamos al cliente e hicimos un diagnóstico de su experiencia.
2. Diseñamos, a partir de los aprendizajes, una nueva experiencia.
3. Implementamos la transformación de la nueva experiencia, empezando a hacer realidad nuestro modelo de experiencia al cliente.

Bajo el despliegue de nuestro modelo de experiencia al cliente, en 2019 obtuvimos un resultado muy favorable en nuestro indicador corporativo de experiencia – NPS: cumplimos al 100% la meta establecida, con un resultado real de 59%, teniendo como principal apalancador la atención del personal.

Iniciamos con el Programa de Voz del Cliente para identificar cómo vive el cliente su experiencia con nosotros en nuestros servicios y momentos, gestionando para cada oportunidad identificada las correspondientes acciones de mejora y, de esta forma, cumplir con el proceso de *close the loop*.

El comportamiento de las PQRS tuvo una variación hacia la baja del 9%, tramitamos un total de 62.751 PQRS, de las cuales, se cerraron de manera efectiva el 98,8%.



**Mejoramos el proceso de PQRS, optimizando la gestión y respuesta en el primer contacto para el cliente.**

## Programa Social

### — Plan de Vida (PSPV)

El Programa Social Plan de Vida (PSPV) materializa nuestro propósito, pues se fundamenta en el compromiso de Comfandi de ser el aliado que contribuye a la armonía de las familias y a la sostenibilidad de las empresas. A través de PSPV realizamos diagnósticos socioeconómicos del equipo humano de nuestras empresas afiliadas y diseñamos para las necesidades identificadas, planes de acción que nos permiten empoderar a los trabajadores y sus familias, brindándoles herramientas para que sean agentes de su propio desarrollo. Con las empresas nos articulamos integrando esfuerzos y recursos que derivan en el mejoramiento continuo de sus procesos, en calidad de vida para sus trabajadores y en desarrollo sostenible para la región.

En 2019, con PSPV realizamos el diagnóstico socioeconómico de 12.167 familias de 158 empresas afiliadas. A partir del análisis de estas caracterizaciones se ejecutaron planes de acción para dar respuesta a las necesidades críticas encontradas, realizando: 462 actividades, donde participaron 11.418 hogares.

## Con innovación social, apoyamos

### — la dinamización económica de la región

→ ODS 17. GRI 102-9, 102-13, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1, 413-1, 414-1, 414-2



Nuestra cadena de suministro está compuesta por 904 proveedores que consideramos nuestros aliados operativos, pues nos abastecen de bienes o servicios para operar eficientemente y cumplir con los objetivos de nuestra organización.

Durante el 2019, consolidamos nuestra cadena de suministro apoyando a proveedores de las regiones donde tenemos operaciones significativas.

El 66% de nuestros proveedores son locales, es decir, provienen de las zonas donde tenemos operaciones significativas, y el 12% del valor

económico distribuido corresponde al pago a proveedores de bienes y servicios. De esta manera, dinamizamos la economía de nuestra región.

En línea con nuestra misión corporativa de crear capacidades para el desarrollo y generar valor, construimos nuestro programa de “Desarrollo de proveedores”, alineado a las teorías de valor compartido, a través del cual buscamos fortalecer las capacidades técnicas y en materia de sostenibilidad de nuestros proveedores, impulsando su madurez empresarial. Con esta iniciativa, no solo gestionamos las expectativas de nuestros proveedores y favorecemos nuestro relacionamiento, sino que incrementamos la productividad, disminuimos los riesgos y mejoramos la calidad de productos y servicios recibidos.

En 2019 también ampliamos la cobertura de nuestra iniciativa “Siempre Fresco, un sello con huella social”, incrementamos los ingresos y mejoramos la calidad de vida de 5 nuevas organizaciones conformadas por 164 familias asentadas en el Valle del Cauca, el Cauca y Nariño.

**Nota legal:** “En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi, Nit 890.303.208, informa que no tiene políticas o prácticas que puedan entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

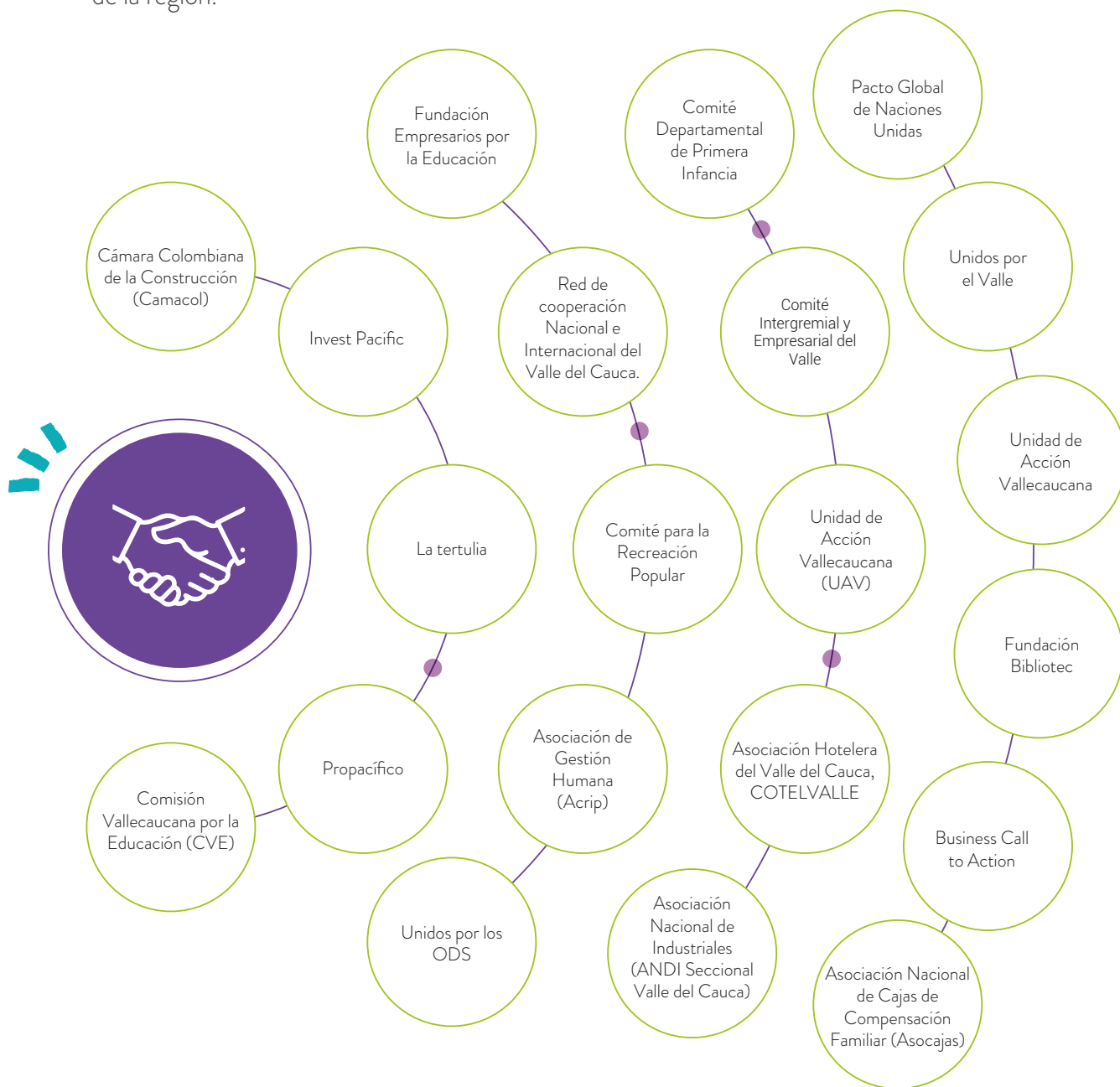
Igualmente, se deja constancia que la Caja, como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, está regulada por normatividad especial, en cuanto a facturación, plazos, condiciones, términos, porcentajes y pagos a proveedores, especialmente en el segmento de Salud”.



## Alianzas

### — para el desarrollo

Creemos que en red somos y hacemos más, por tal razón, establecemos alianzas con otras organizaciones, así como con organismos locales, nacionales e internacionales, nos sumamos a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen al desarrollo. También participamos en espacios de construcción de política pública, buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que tengan impacto en el desarrollo de la región.



## El talento humano, nuestro principal recurso

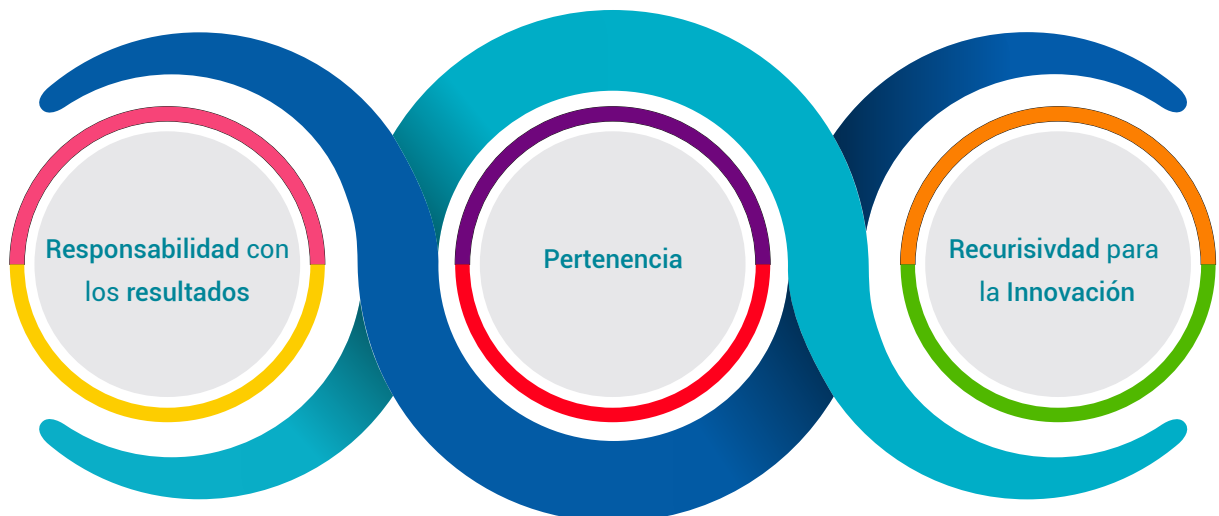
→ ODS 8. GRI 102-8, 102-36, 102-41, 202-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2

Las empresas sostenibles son aquellas que inspiran al mundo con su actuar, consideran su capital humano como su principal recurso y se preocupan por hacer de sus colaboradores mejores profesionales, pero también mejores ciudadanos, pues entienden que son ellos la clave de su productividad, efectividad y competitividad.

En Comfandi hacemos cumplir este postulado, contamos con un equipo humano comprometido, competente y de alto valor. 4.766 colaboradores son nuestro motor y diariamente unen sus esfuerzos para cumplir los objetivos, el propósito superior y los sueños que nos unen como organización. Entendimos que la armonía de las familias vallecaucanas inicia con la armonía de nuestros colaboradores, quienes se desarrollan integralmente en un ambiente de equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal, y de esta forma, con equipos motivados, con un alto nivel de satisfacción y clima laboral, impactamos la productividad, la capacidad de innovación y la sostenibilidad de la organización y de las empresas de la región.

La cultura organizacional es una dimensión fundamental para el éxito de la estrategia corporativa, por eso en 2019 modificamos nuestro ADN cultural, orientando nuestras competencias y valores corporativos hacia el cumplimiento de nuestro propósito superior.

### El ADN Cultural *Comfandi*



Nuestro ADN está compuesto por tres elementos:



**Responsabilidad con los resultados.** En Comfandi generamos resultados sostenibles y éticos, que son el fruto del compromiso con nuestras familias y empresas. Empoderamos de conciencia a cada colaborador, frente a la contribución que desde su labor hace al propósito corporativo. Establecemos una relación de confianza, corresponsabilidad, transparencia y autogestión de sus indicadores y resultados.



**Pertenencia.** En Comfandi somos respetuosos, alegres y cálidos. Trabajamos con pertenencia por el bien común y nos sentimos orgullosos de nuestra organización. Nuestros colaboradores, más allá de una relación laboral, generan una identidad con la organización, se sienten parte de una comunidad, pues ven el reflejo de sus propósitos personales en un propósito corporativo. Nos unen las intenciones y el compromiso de hacer el bien y hacerlo bien.



**Recursividad para la innovación.** En Comfandi aprendemos maneras diferentes, recursivas y creativas para superar los retos y generar valor. Mantenemos apertura para el diálogo, la proposición de nuevas ideas y la disrupción. Nos adaptamos al cambio y cocreamos herramientas y estrategias que posibiliten el alcance efectivo de nuestro propósito.

## La pasión con la que trabajamos

— se refleja en los resultados

En 2019, nuestra tasa de rotación disminuyó **de 8,3% a 7,84%**



**Logramos 141 promociones** de colaboradores a nuevos cargos en la Organización, lo que representa una apuesta conjunta a nuestro talento.



**Vinculamos laboralmente a 22 jóvenes** que, al terminar su proceso de práctica, por su desempeño y habilidades desarrolladas, fueron seleccionados para ocupar cargos en la Organización.



**Rediseñamos el modelo de competencias corporativas y de rol**, en coherencia con nuestro propósito superior y ADN cultural.



**Mejoramos el indicador de oportunidad** en procesos de selección asociado con la implementación de nuevas estrategias de atracción de talento: medios digitales, presencia en universidades, trabajo conjunto con líderes.





## Así estamos

### — organizados

Nuestro equipo humano está conformado por 3.198 mujeres y 1.568 hombres. Nuestra plantilla de colaboradores está distribuida de la siguiente manera:

Regional	18 - 30 años		31 - 50 años		Mayores de 50	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Buenaventura	1	0	0	7	0	1
Buga	13	22	23	76	10	24
Cali	283	629	664	1519	322	385
Cartago	22	46	57	107	15	25
Palmira	14	35	45	129	29	37
Tuluá	12	38	40	93	18	25



Les brindamos a nuestros colaboradores empleos formales con contratos y condiciones laborales dignas que parten de un salario mínimo superior al establecido legalmente.

Salario mínimo legal nacional: **\$828.116** Salario mínimo Comfandi: **\$845.360**

Indefinido		Fijo	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
536	440	2662	1128
<b>Total</b>	<b>976</b>	<b>Total</b>	<b>3.790</b>



Además, les brindamos beneficios extralegales que disminuyen sus cargas económicas, aportándoles satisfacción y tranquilidad.



En 2019 entregamos un monto total de **\$16.026 millones** en beneficios extralegales distribuidos así:

Beneficio	2018		2019	
	Beneficiados	Valor (millones)	Beneficiados	Valor (millones)
Bonificación de Navidad	5.314	5.655	4.529	5.132
Prima de vacaciones	5.064	5.649	4.649	5.152
Bonificación de antigüedad	712	1.484	938	1.989
Prima matrimonial	51	47	57	53
Cafetería subsidiada	3.989	1.244	6.199	1.215
Educación	2.337	969	2.508	896
Anteojos	777	85	786	86
Defunción familiar	12	4	18	4
Seguro de vida	7.273	401	6.172	312
Subsidio plan complementario	513	413	472	409
Subsidio de incapacidad general	2.563	1.540	1.784	778

## Con más convicción que nunca, — somos efr

En 2019 afianzamos nuestro modelo y nos reafirmamos como una empresa familiarmente responsable que construye desde el compromiso mutuo una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el desarrollo integral. Junto a los líderes y directivos, trabajamos en la apropiación y la implementación efectiva de nuestras medidas conciliatorias que buscan el bienestar integral de nuestros equipos y sus familias.



El modelo efr nos ha permitido adquirir herramientas que facilitan y promueven el logro de resultados sobre la base de la gestión de personas, la gestión de equipos diversos, la gestión de sus vitales y la comprensión de los factores motivacionales, reconociendo que gestionar conciliación no es solo entregar un beneficio, implica un ejercicio de la comprensión del colaborador como ser humano, desde sus motivaciones, sueños, dificultades, debilidades, oportunidades, con expectativas, necesidades y capacidades.

Recibimos cero no conformidades y ningún hallazgo en la auditoría de mantenimiento. Por su parte, el informe da cuenta de la robustez del modelo y el incremento de medidas conciliatorias que generan impactos positivos en la Organización, lo que nos prepara para apostarle en 2021 a la recertificación, esta vez en una mayor categoría.

Estos son algunos de los resultados producto del trabajo conjunto de todos los niveles de la Organización, que responden a nuestro compromiso con la sostenibilidad, la promoción del talento y los derechos humanos.

Desde **"Somos compromiso"**,

aportamos en términos de estabilidad, integridad física, seguridad, salud y bienestar en el trabajo

### Atención personalizada



#### Realizamos 54

acompañamientos con atención psicológica, a los colaboradores que solicitaron orientación para resolver situaciones personales y familiares, este beneficio se otorgó en el Centro de Atención Familiar, con profesionales en Psicología. En este programa se brindan dos consultas sin costo para el colaborador, las cuales son asumidas con presupuesto de la cuenta de Atención a Empleados.

## Programa Hacia una Pensión de Júbilo



Acompañamos el Proceso de Retiro Laboral de los colaboradores que están próximos a pensionarse mediante un programa que hemos denominado "Hacia una Pensión de Júbilo", en el que participaron

**24 colaboradores**

de las diferentes direcciones. A la clausura de este programa, los colaboradores asistieron con un integrante de su grupo familiar.

## Beneficios extralegales



Entregamos a nuestros colaboradores un equivalente de

**\$17.832.280.025**  
en beneficios extralegales

y en otras actividades de bienestar, la suma de

**\$508.930.736**

## Actividades deportivas

Entre estas actividades se destacan: la participación en los Juegos Intercajas, en donde fuimos campeones con el mayor número de medallas obtenidas. Festivales deportivos internos en las disciplinas de



Voleibol

Natación

Atletismo

Voleibol playa

Fútbol sala

Fútbol 7

Sapo

Ciclomontañismo

## Mercado de las pulgas El Prado



Contribuimos a la generación de ingresos adicionales de **21 colaboradores**

que tuvieron el beneficio de tener la venta de sus productos en el Mercado de las pulgas El Prado, que se realiza los viernes. Este año ofrecimos un taller de emprendimiento con el apoyo de Fomento Empresarial, con el objetivo de generar herramientas para la comercialización, manejo de finanzas y marketing de sus productos.

## Desde "Somos confianza",

permitimos a los colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible.

## Teletrabajo



**Beneficiamos a** colaboradores con la medida de teletrabajo. Entregamos la suma de

**\$16.030.000** en auxilios de teletrabajo.

## Proximidad



Implementamos la medida de Trabajo de Proximidad, la cual permite que los colaboradores laboren en las sedes Pance, La Merced y Palmira, porque son cercanas al lugar de su residencia. Actualmente, 36 colaboradores se están beneficiando de esta medida.

### Banco de tiempo



**2335 colaboradores**

recibieron este beneficio, el cual les permitió realizar actividades personales y/o familiares mediante el préstamo de horas, las cuales fueron compensadas de la misma forma.

### Jornada flexible



Se beneficiaron

**565 colaboradores**

de la jornada flexible haciendo uso de las franjas establecidas que son diferentes al horario habitual.

## Desde **"Somos confianza"**,

permitimos a los colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible.

### Vacaciones recreativas

En el marco de las vacaciones escolares, se realizaron diversas actividades dirigidas a hijos de colaboradores. Obtuvimos una participación de

**64 niños y niñas.**



### Pasadas



Con el ánimo de fomentar la integración entre el colaborador y su familia, se llevaron a cabo pasadas a diferentes sitios turísticos. Logramos una participación de **468 personas**, entre colaboradores y familiares. Algunos de los lugares turísticos visitados fueron Lago Calima, Quimbaya, Eje Cafetero y Termales. En auxilios entregamos un valor de **\$15.859.800**

### Concurso de Cuento

Realizamos el tradicional concurso de cuento para hijos de colaboradores, que tuvo como tema principal La Familia. Participaron **31**

**hijos de colaboradores.**



### Día de La Familia

En el Marco del día de la Familia, la regional Cali entregó boletas para asistir a Panaca Viajero y a cine, beneficiando a **1489 colaboradores**. Las regionales Buga, Tuluá, Cartago y Palmira entregaron boletas de cine a **573 colaboradores**. En total, beneficiamos a **4124 colaboradores** y sus familias con un presupuesto de **\$21.627.000**



### Caja Talentos



En nuestro evento Caja Talentos, que permite la participación del grupo familiar, estuvieron en el proceso de eliminatorias 135 artistas, quedando seleccionados para la fase final 33 personas, entre colaboradores y familiares. Al cierre de premiación asistieron **256 personas**

### Crédito de vivienda

Otorgamos **18 créditos de vivienda** para compra o mejora, por un valor total de **\$225.426.000**. Acumulado desde 2016, al corte de diciembre de 2019 hemos beneficiado a **67 colaboradores** con crédito de vivienda por valor de

**\$690.257.985**



## Desde "Somos futuro".

motivamos el desarrollo de los colaboradores a nivel personal y profesional:

### Liderazgo humanizado efr

Llevamos a cabo el primer taller en ruta T de Liderazgo humanizado efr, en el que brindamos herramientas para la gestión del líder, la cual facilita y promueve el logro de resultados sobre la base de la gestión de personas y la gestión de sus vitales.



### Voluntariado

Con los recursos económicos que donan voluntariamente **102 colaboradores**, logramos beneficiar a **25 colaboradores** para apoyarlos en situaciones de calamidad. En total se donaron **\$11.893.000**



### Liderazgo humanizado efr

Realizamos la tradicional fiesta de fin de año, como un reconocimiento por la labor de los colaboradores durante el año. En la regional Buga asistieron 450 colaboradores de las regionales de Tuluá y Cartago.

En la regional Cali también participó Palmira y logramos una asistencia de 1496 colaboradores; en la regional

Buenaventura se celebró con una cena navideña con todos los colaboradores. El presupuesto ejecutado para esta celebración fue de **\$193.281.000**



### Celebraciones especiales

Festejamos con diversas actividades, como el Día de la Secretaria, de la Mujer, de la Madre, del Padre, Halloween y Navidad, en las que tuvimos una participación promedio de **2690 colaboradores**



Desde **"Somos liderazgo"**,

adoptamos medidas para mantener y mejorar los estilos de dirección que favorezcan la conciliación de la vida laboral y la familiar.

En 2019, nuestro Comité Directivo aprobó las siguientes prácticas efr para la mejora continua de nuestro modelo y para continuar ayudando en el fortalecimiento del equilibrio vida-trabajo de nuestros colaboradores:

- 
**Política de Reuniones Efectivas**
- 
**Programa de Liderazgo Humanizado efr**
- 
**Relanzamiento curso virtual efr**
- 
**Se estableció el indicador global efr que se mide a través del ADI (Uso y Satisfacción)**
- 
**Herramienta de Office 365 para el reporte de beneficios efr**

**Ambiente laboral**  
— sano y seguro

La salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores es prioridad. 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 en nuestras instalaciones.







Miembros del  
COPASST

**Representantes principales por la empresa**

- Francy Serna Rodríguez
- Claudia Marcela Rengifo
- Carola Solarte García
- Diego Fernando Collazos

**Representantes principales por los colaboradores**

- Nini Yohana Reina
- Ary José Delgado
- Iván Marino Sastoque
- Luisa Fernanda Valencia

El 100% de nuestros colaboradores fue objeto de control por parte de la Organización desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo el COPASST el comité que representa a los colaboradores para supervisar la gestión anual, en función de la identificación y prevención de peligros y riesgos en los entornos de trabajo, así como la vigilancia y promoción de la salud de todos los colaboradores.

En 2019,

**4.552**

**colaboradores** fueron impactados con los diversos programas de control de riesgos:

- Programa de manejo de la voz
- Control de riesgo biomecánico
- Control de riesgo biológico
- Inspecciones de seguridad
- Actualización de matrices de peligro
- Simulacros de evacuación
- Planes de emergencia
- Investigación de incidentes y accidentes de trabajo
- Capacitación brigada de emergencias

Esta gestión nos permitió reducir la tasa de accidentalidad laboral, la tasa de incidencia de enfermedades laborales y mantener en 0 la tasa de absentismo en la Organización.

	Resultados 2018		Resultados 2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentalidad laboral 2019	7,1	5,7	4,5	5,2
Tasa de incidencia de enfermedad laboral (EL)	0	1,2	0	5,3
Tasa de absentismo	0	0	0	0



## El desarrollo integral

— de nuestra gente nos inspira



En 2019, fortalecimos la Escuela Corporativa Comfandi, la cual consiste en desarrollar el talento y las competencias técnicas y comportamentales, requeridos para el cumplimiento de la estrategia corporativa, el conocimiento del negocio y los imperativos de cultura organizacional. Desplegamos 3 programas educativos:

- Yo puedo dar el primer paso
- Yo puedo conocer más
- Yo puedo aprender cosas nuevas

Con estos programas impartimos a nuestros colaboradores

**83.453** horas de formación.

La Escuela de Líderes Ruta T, uno de los programas de la escuela corporativa, se enfocó en la formación de 23 líderes de nivel estratégico y táctico, con un total de 1.509 horas de capacitación y un promedio de 63 horas por líder; y a nivel táctico operacional, impactando a 145 líderes, con 1.924 horas, y un promedio de 13,2 horas por líder.

Las horas de capacitación por categoría laboral son las siguientes:

	 Categoría laboral	 Mujeres	 Hombres
Estratégicos		114	221
Tácticos		291	106
Táctico operacional		13260	6761
Operativos		18381	3922

## El mejoramiento continuo

— es nuestra bandera

En Comfandi implementamos múltiples estrategias para el mejoramiento continuo de las capacidades y aptitudes de nuestros colaboradores. Evaluamos el desempeño y el desarrollo profesional de nuestros equipos en todas las categorías, y a partir de las oportunidades de mejora identificadas, construimos planes de desarrollo que permitan el mejoramiento continuo de sus competencias. En 2019 evaluamos el desempeño de 4.112 colaboradores, 1.342 hombres (33%) y 2.770 mujeres (67%), en las siguientes categorías:



## Vivimos la solidaridad

— y el trabajo en equipo

Con nuestro Programa de Voluntariado Corporativo Comfandi, nos hemos convertido en la mano amiga en acción de las comunidades que nos necesitan. Este programa materializa el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y los propósitos personales de nuestro equipo, reafirmando la pertenencia, la identidad y el sentir social de trabajar por el otro. A través de diversas actividades, entregamos nuestro tiempo, capacidades, talentos y ayudas, con el fin de llevar bienestar y alegría a comunidades vulnerables y contribuir a la construcción de un mundo más equitativo, humano e incluyente.

En 2019:



Compartimos una tarde de cuentos, pinturas y mucha diversión con 15 niños de la Fundación La Divina Providencia.

Cambiamos la realidad de 80 niños de la escuela Eustaquio Palacios – Sede Celanese, con nuestra jornada de pintura y embellecimiento de la sede.



Construimos una ludoteca para los niños del barrio Siloé, reciclando libros, cuentos y juegos de los hogares de nuestros colaboradores.

Llevamos a cabo una jornada de limpieza del río Cali y embellecimiento de las pérgolas ubicadas en su margen.



Los buenos resultados alcanzados con nuestros colaboradores en cada uno de los ámbitos que conforman la integridad del ser y contribuyen a su armonía, se ven reflejados en nuestro clima laboral.

En la última medición, con

4.552

colaboradores encuestados

obtuvimos el

87% de favorabilidad  
en satisfacción laboral

84% de favorabilidad en  
clima organizacional.

9.6

colaboradores de cada 10,  
afirmamos que Comfandi es un buen lugar para trabajar.

## Generamos conciencia y actitud ambiental

→ ODS 13. GRI 102-11, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1, 302-4, 306-1, 306-2, 306-4

Hoy, más que nunca, tenemos la responsabilidad de promover una transformación cultural que incluya no solo el cuidado de nosotros mismos, de los demás y del medio ambiente, sino una intención de dejar una huella positiva para las futuras generaciones, que implica vivir en armonía con el entorno, creando ambientes sanos, confortables y estimulantes.

Somos una organización comprometida con la ecoeficiencia, por ello, nuestra política, así como nuestro programa ambiental están orientados a generar conciencia y actitud ambiental en nuestros grupos de interés, con el fin de:

- **Ampliar** el conocimiento sobre los problemas relacionados con el medio ambiente.
- **Despertar** el interés por el medio ambiente y voluntad para conservarlo.
- **Brindar** estrategias para resolver los problemas identificados.
- **Promover** el sentido de la responsabilidad para llevar a la práctica las medidas que contrarresten los impactos ambientales negativos.

## Estrategias de acción

### — y comunicación

Estamos convencidos de que la formación en cultura ambiental es el primer paso para lograr cambios; por eso, en nuestras estrategias de acción y comunicación involucramos y empoderamos a nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente.

#### Programa ambiental *Haz Eco*

Implementamos para nuestros colaboradores estrategias de comunicación disruptivas y experienciales, a través de las cuales difundimos prácticas ambientalmente amigables que podemos implementar tanto en nuestro que hacer laboral como en los espacios familiares y sociales. Las campañas buscan generar conciencia y que se haga eco de la información y la réplica de la acción, para lograr mayores impactos positivos.



En 2019, con nuestro programa ambiental Haz Eco, fortalecimos el enfoque preventivo y apalancamos acciones de economía circular y cierre de ciclo, así como estrategias de reducción, reutilización, reciclaje y recuperación que contribuyeron en gran medida al alcance de nuestros resultados de eco eficiencia:

#### ● **Semana** de la no impresión

En colaboración con la organización Carvajal, desarrollamos una iniciativa que busca sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de aplicar *tips* de impresión para lograr el objetivo de disminuir el número de impresiones y el uso de hojas de papel, aportando con ello a la disminución de la huella ambiental y a la sostenibilidad de la Caja. Cada día de la semana de no impresión, enviamos a los colaboradores un *tip* que permitiera usar de manera eficiente, y solo en caso de ser necesario, este recurso, alcanzando una disminución del 23 % del total de las impresiones de la organización.

## ● Eficiencia energética

Adelantamos campañas de sensibilización y jornadas de seguimiento y control de metas frente al consumo responsable y eficiente de la energía con colaboradores.

El resultado de esta gestión fue la reducción del 3 % del consumo de energía equivalentes a 2.157 kW/h respecto al año anterior.

Consumo por tipo de fuente en kwh <sup>6</sup>	2018	2019
Energía eléctrica	29.324 kWh	27.167 kWh
Gas natural domiciliario	2.908 kWh	3.405 kWh

## ● Uso eficiente del agua

Mediante campañas de prevención continuamos fomentando el ahorro del agua. Además, realizamos de manera frecuente controles estrictos para determinar si se han presentado derrames de sustancias contaminantes en nuestras fuentes de aprovisionamiento: aguas superficiales, subterráneas y acueducto.

En 2018 logramos la reducción del 21% en el consumo de agua, lo que se traduce en 75.055 m<sup>3</sup>.

Fuentes de captación de agua (consumo m <sup>3</sup> /año)	2018	2019
Aguas superficiales	319.000 m <sup>3</sup>	308.000 m <sup>3</sup>
Aguas subterráneas	285.000 m <sup>3</sup>	280.000 m <sup>3</sup>
Acueducto	244.624 m <sup>3</sup>	244.614 m <sup>3</sup>

6. 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 debe a la apertura de dos cursos de cocina en las sedes de Tuluá y San Nicolás (Cali).



● **Minimización**  
y control de vertimientos

Trabajamos para tener un adecuado control de los vertimientos líquidos que generamos en los centros recreativos. Dichos vertimientos se realizan en concordancia con los procesos establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Destino	Tratamiento	Volumen 2018	Volumen 2019
Fuentes de aguas superficiales	Biodiscos y método natural	319.000 m <sup>3</sup>	140.650 m <sup>3</sup>
Infiltración al suelo	Métodos naturales	5.865 m <sup>3</sup>	15.326 m <sup>3</sup>

● **Manejo**  
de residuos

Adelantamos la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) para las Unidades Estratégicas de Servicio (UES) Educación y Mercadeo, en las que implementamos un programa de gestión de residuos para cada punto de servicio.



**Generación de residuos no peligrosos 2018**  
**2.598.364 kg**



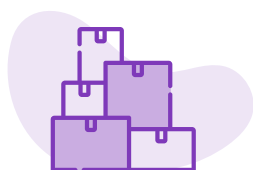
**Generación de residuos no peligrosos 2019**  
**2.181.092 kg**

● La cantidad de residuos generados durante 2018 corresponden a:  
Residuos ordinarios: **2.200.902 kg**  
Residuos reciclables: **377.476 kg**

● La cantidad de residuos generados durante 2019 corresponden a:  
Residuos ordinarios: **1.859.000 kg**  
Residuos reciclables: **320.923 kg**

## ● Disposición de residuos no peligrosos

Para la separación y adecuada disposición de los residuos recuperables, contamos con una ruta selectiva en todos los puntos de servicio de la Caja.



**Cartón, papel, plástico, vidrio, metales ferrosos y no ferrosos.**

Método de disposición:  
reciclaje de

**253.782 kg**



**Metales pesados, baterías secas y aceites.**

Método de disposición:  
recuperación de

**14.088 kg**



**Pilas**

Disposición en celda  
de seguridad:

**3 kg**

## ● Disposición de residuos peligrosos

Contamos con proveedores externos especializados que se encargan de la recolección, tratamiento y transporte de nuestros residuos peligrosos.



**Generación de residuos peligrosos 2018**

**349.587 kg**



**Generación de residuos peligrosos 2019**

**276.903 kg**

La disminución en la generación, corresponde a 60 % al cierre de puntos de servicio, y el 40 % adicional a actividades de capacitación y concientización en la gestión adecuada de los residuos.

## ● Residuos peligrosos por tipo y peso

Para la separación y adecuada disposición de los residuos recuperables, contamos con una ruta selectiva en todos los puntos de servicio de la Caja.

Residuo	Peso (kg)	Tratamiento
Biosanitarios	178.279	<b>Residuos hospitalarios</b> Anatomopatológicos, cortopunzantes, fármacos y reactivos: tratamiento de termodestrucción por incineración. Biosanitarios: desactivación por microondas. RAEE: reciclaje y recuperación. Luminarias y bombillos ahorradores: recuperación.
Anatomopatológicos	20.892	
RAEE	5.128	
Reactivos	26.069	
Cortopunzantes	6.533	
Metales pesados	674	
Químicos líquidos	26.069	
Fármacos y contenedores	11.936	
Pilas	747	
Luminarias	1.355	

## ● Programa de movilidad sostenible Oye como vas

Oye como vas es un programa de movilidad sostenible y colaborativo que integra diferentes medios de transporte, con el fin de dar una solución amigable con el medio ambiente, la organización y la ciudad. A través de este programa, no solo fortalecemos nuestros valores corporativos, como la solidaridad, el trabajo en equipo y la colaboración con el otro, sino que evitamos la emisión de gases de efecto invernadero que afectan la capa de ozono y derivan en el calentamiento global. Actualmente contamos con 1.483 usuarios registrados.

En 2019 se realizaron:

**58.123** publicaciones **y** **33.387** conexiones. Esto contribuyó a evitar la emisión de **38.034 kg** de CO<sub>2</sub>



lo equivalente a 2.026 árboles maduros de eucalipto sembrados, y al ahorro de

**\$76.000.398**

## ● Capacitación a colaboradores

Como parte de nuestra estrategia ambiental, durante 2019 realizamos 83 capacitaciones en diversos temas relacionados con la buena gestión de recursos y la apropiación de la cultura del cuidado del medio ambiente. Con esta estrategia se impactaron **1.527 colaboradores**.

<i>Tema</i>	Número de capacitaciones	Número de colaboradores capacitados
Consumo responsable de agua	88	1.437
Consumo responsable de energía	74	1.345
Gestión ambiental	38	682
Gestión de residuos	218	5.055
Gestión vertimientos	91	1
Indicadores de gestión	1	1
<i>Total</i>	<b>510</b>	<b>9.987</b>

## ● Inversiones ambientales

Además de implementar iniciativas sostenibles y de generar conciencia ambiental, en Comfandi estamos comprometidos con la conservación de recursos, tanto renovables como no renovables, y el aseguramiento de la existencia de los ecosistemas de los cuales dependemos. Por esta razón, realizamos inversiones ambientales que nos permitan lograr eficiencias organizacionales, al mismo tiempo que generan un impacto positivo en el medio ambiente al mitigar, prevenir o controlar el uso de recursos involucrados en nuestra operación.

En 2019 efectuamos inversiones ambientales en los siguientes frentes:

Objetivo de la inversión	Monto inversión (millones)
Mantenimiento sistemas de tratamiento de aguas residuales	\$ 392.984.956
Adecuación y mantenimiento UTR	\$ 336.827.198
Reparación, cambio, calibración e instalación de llaves ahorradoras tipo push	\$ 25.605.031
<i>Total</i>	<b>\$ 455.417.185</b>

# ¡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 justo, próspero y equitativo, con el objetivo de aportar de manera integral a la armonía y la sostenibilidad del Valle del Cauca.



# Índice de contenidos

GRI





Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
<b>Indicadores Económicos</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Interfaz de servicios - Corporativo	16	10
201-3	Obligaciones de planes de beneficios definidos y otros planes de retiro	El talento humano nuestro principal recurso		8
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Comfandi no recibió ningún tipo de ayuda significativa por parte del Gobierno en 2019.		
<b>INDICADOR PROPIO COMF</b>	Remanentes para Inversión Social Caja (miles de millones)	Los excedentes que logramos en 2019 para distribuir en inversión social corresponden a \$41.437		1, 10
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El talento humano nuestro principal recurso		8,16
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El porcentaje de de altos directivos procedentes de la comunidad local es 43% que corresponde a la ciudad de Cali.		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:            *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).</p>		8, 11





Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
		<p>*Mejoramos espacios en la agencia de empleo Jamundí y la agencia de empleo Guacarí.</p> <p>*Modernizamos las bibliotecas: San Antonio de los Caballeros, Cerrito y Buga.</p>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Interfaz de servicios	16	4,8
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Nuestra cadena de valor no presentó cambios significativos durante el 2019. Ver más información sobre este indicador en el capítulo Innovación social para el Desarrollo.		8
<b>Anticorrupción</b>				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Buscamos continuamente la efectividad organizacional	14	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Actuamos bajo un marco de ética y transparencia	12,13	16
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Actuamos bajo un marco de ética y transparencia	14	16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2019, 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.		
<b>Indicadores Ambientales</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	En nuestra actividad económica no elaboramos ninguna clase de productos, y en los servicios prestados no se requerimos procesos de embalaje.	9, 10, 11	
301-2	Insumos reciclados	Generamos conciencia y actitud ambiental	9, 10, 11	12



	Contenido específico	Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	En nuestra operación, no utilizamos materiales para reutilizar o envasar.	9, 10, 11	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Generamos conciencia y actitud ambiental - Eficiencia energética	9, 10, 11	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Generamos conciencia y actitud ambiental - Eficiencia energética	9, 10, 11	
302-3	Intensidad energética	Generamos conciencia y actitud ambiental - Eficiencia energética	9, 10, 11	
302-4	Reducción del consumo energético	Generamos conciencia y actitud ambiental - Eficiencia energética	9, 10, 11	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Generamos conciencia y actitud ambiental - Eficiencia energética	9, 10, 11	
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 2019, el consumo de agua proveniente del acueducto si presenta una leve reducción de 849 m3. 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 mpas información sobre este indicador en el capítulo de Gestión y protección del Medio Ambiente	9, 10,11	6, 9



Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Las fuentes de agua Quebrada Chontaduro, Palermo y el 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 dar cumplimiento a 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	9, 10, 11	6
303-3	Agua reciclada y reutilizada	En 2019 no tenemos registro de los volúmenes de agua reciclada y reutilizada	9, 10, 11	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Nuestra actividad económica y desarrollo de negocios no genera un impacto negativo o afectación a la biodiversidad de las zonas donde tenemos operaciones, sin embargo a través de nuestra estrategia ambiental Haz Eco y del cumplimiento de la norma NTS TS 002 - Turismo Sostenible en la que estamos certificados, damos cumplimiento a 92 requisitos de calidad, protección de biodiversidad, sostenibilidad y de mejora, que dan cuenta de nuestro compromiso con la conservación del entorno.	9, 10, 11	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	De acuerdo con la implementación de la norma de sostenibilidad protegemos las áreas correspondientes a Hoteles Comfandi: Centro Vacacional y Hostería Veleros en Calima, Hotel Silvia y Hostería Coconuco. Allí implementamos estrategia para la protección de la biodiversidad, tales como: la identificación y señalización de especies arbóreas y animales que se encuentran en la zona, con el fin de que los visitantes los conozcan y los protejan.	9, 10, 11	



Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	En el 2019, bajo la estrategia ambiental Haz Eco, se implementaron las medidas para mitigar la emisión de GEI y reducir la huella de carbono de la organización. Con iniciativas como la semana de la no impresión, las reciclaciones y el programa de movilidad sostenible Oye cómo vas, logramos evitar la emisión de 81.556 Kg de CO2, lo que equivale a 4345 eucaliptos maduros sembrados.	9, 10, 11	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Generamos conciencia y actitud ambiental - Minimización y control de vertimientos	9, 10, 11	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Generamos conciencia y actitud ambiental - Manejo de residuos	9, 10, 11	
306-3	Derrames significativos	Durante la operación de nuestros servicios, no hemos tenido derrames significativos.	9, 10, 11	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Generamos conciencia y actitud ambiental - Manejo de residuos	9, 10, 11	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Las fuentes de agua Quebrada Chontaduro, Palermo y el 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.	9, 10, 11	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el 2019 no se presentaron sanciones por incumplimiento ambiental	11	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	En 2019, se evaluó el 78% de los proveedores (sobre la base de los proveedores activos) de acuerdo a criterios ambientales, tales como cumplimiento ambiental y transporte.	11	13



	Contenido específico	Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se identificaron impactos negativos en la cadena de suministro.	11	
<b>Indicadores sociales</b>				
COMF 2	Número y tasa de nuevas contrataciones de empleados	El talento humano nuestro principal recurso	6	
COMF 3	Número total de retiros y tasa de rotación de personal	En 2019, nuestra tasa de rotación disminuyó de 8,3% a 7,84%.	6	8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El talento humano nuestro principal recurso	6	8
401-3	Permiso parental	Con más convicción que nunca, somos efr	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 el máximo órgano de gobierno 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 d enuestros colaboradores.	6	8
COMF 4	Clima y satisfacción del talento humano	Los buenos resultados alcanzados con nuestros colaboradores en cada uno de los ámbitos que conforman la integridad del ser y contribuyen a su armonía, se ven reflejados en nuestro clima laboral. En la última medición, con 4.202 colaboradores encuestados, obtuvimos el 87% de favorabilidad en satisfacción laboral y el 84% de favorabilidad en clima organizacional. 9,6 colaboradores de cada 10, afirmamos que Comfandi es un buen lugar para trabajar.	6,8	8



Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
<b>COMF 5</b>	Empresa Familiarmente Responsable	Con más convicción que nunca, somos efr	6,8	8
<b>403-1</b>	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Ambiente laboral sano y seguro	6	8
<b>403-2</b>	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 el apartado ambiente laboral sano y seguro	6	8
<b>403-3</b>	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Ambiente laboral sano y seguro	6	8
<b>403-4</b>	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	No existen asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6	8
<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por empleado	El desarrollo integral de nuestra gente, nos inspira	6	4, 8, 10
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	El desarrollo integral de nuestra gente, nos inspira	6,7,8	4, 8, 10
<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El desarrollo integral de nuestra gente, nos inspira	6, 7, 8	4, 8, 10
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Así estamos organizados	6	5
<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Así estamos organizados	-	5
<b>Derechos Humanos</b>				
<b>406-1</b>	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2019 no se presentaron reclamaciones en materia de derechos humano	3, 4, 5, 6, 8	8
<b>407-1</b>	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En las evaluaciones de proveedores o se identificaron operaciones o acciones que pusieran en riesgo la libertad de asociación de sus colaboradores.	7,8	8,12



Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	En las evaluaciones de proveedores o se identificaron operaciones o acciones que incurrieran en un riesgo significativo de trabajo infantil. Adicionalmente, e las clausulas de contratación y en los formularios de registros de proveedores se incluyeron apartados relacionados con el respeto y promoción de los derechos humanos, especialmente con la prevención del trabajo infantil y forzoso.	7,8	8,12
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En las evaluaciones de proveedores o se identificaron operaciones o acciones que incurrieran en un riesgo significativo de trabajo infantil. Adicionalmente, e las clausulas de contratación y en los formularios de registros de proveedores se incluyeron apartados relacionados con el respeto y promoción de los derechos humanos, especialmente con la prevención del trabajo infantil y forzoso.	7,8	8,12
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Durante el 2019 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	5, 7, 8	8
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.	5, 7, 8	8, 12



Contenido específico		Respuesta / apartado	Criterio COP Pacto Global	ODS
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	El desarrollo integral de nuestra gente, nos inspira	5, 7, 8	4,8
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	En 2019, no se evidenciaron impactos negativos en las comunidades locales por la operación de nuestros servicios		
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.		
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 ateados		
<b>INDICADOR PROPIO</b>	Indice Global de Reputación	Mantenemos un relacionamiento efectivo con nuestros grupos de interés		

