



años escribiendo
historias llenas de

ARMONÍA



Informe de

sostenibilidad
2021



65 años escribiendo historias llenas de ARMONÍA

Capítulo 1



65 años escribiendo historias llenas de armonía

Capítulo 2



En cada rincón, una historia

Capítulo 5



Grandes logros y reconocimientos 2021

Capítulo 6



Sostenibilidad Comfandi, de la estrategia al actuar corporativo

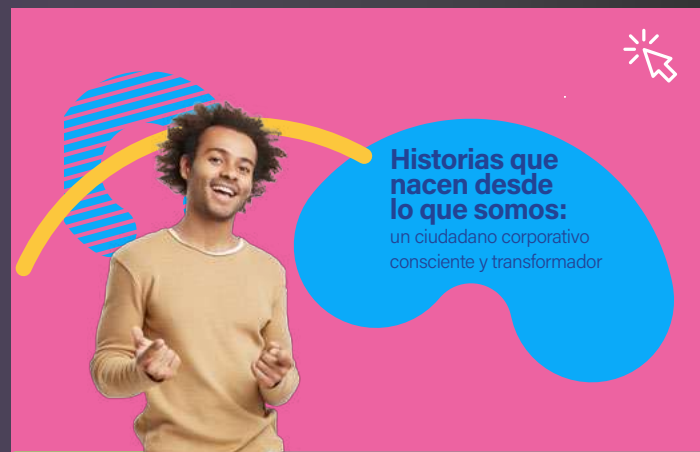


Capítulo 3



Mensaje del director

Capítulo 4



Historias que nacen desde lo que somos: un ciudadano corporativo consciente y transformador

Capítulo 7



Abordar los retos del presente es escribir las historias del futuro





años escribiendo
historias llenas de

ARMONÍA



Nacimos como organización hace 65 años, durante los cuales hemos aprendido, evolucionado y ajustado lo necesario para transformar territorios, construir confianza, generar capacidades y habilitar para nuestros afiliados y usuarios condiciones que les permitan ser agentes de su propio desarrollo y constructores del desarrollo de la región.

En estos renglones contaremos cómo durante 2021 continuamos escribiendo historias junto a las familias y empresas vallecaucanas; a las familias las empoderamos para que alcancen su armonía y las apoyamos para que sean gestoras de sus sueños y amplíen sus oportunidades; a las empresas las acompañamos para que sean actores en el desarrollo integral de sus trabajadores y ejerzan un rol activo e influenciador en la transformación de la región.

Estas historias han sido escritas gracias a la confianza que nos han depositado **47.620 empresas afiliadas**, a nuestra recursividad para la innovación, sentido de pertenencia y responsabilidad con los resultados de **3.723 colaboradores** y a un entramado de aliados, con los que buscamos que cada acción sea ejemplificante y señale el camino para la construcción de una sociedad equitativa, incluyente y respetuosa con el planeta.

Estas historias han sido escritas gracias a:

La confianza que nos han depositado

47.620
empresas afiliadas

Nuestra recursividad para la innovación, sentido de pertenencia y responsabilidad con los resultados de

3.723
colaboradores



Este Informe de Sostenibilidad da cuenta de nuestro compromiso con la sostenibilidad y de nuestra conciencia frente a la gestión estratégica, de nuestros principales resultados e impactos económicos, sociales y ambientales, así como de nuestros esfuerzos por aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Este informe número 13 se elaboró de conformidad con los estándares GRI en la opción esencial.



NOTA LEGAL:

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.





En cada rincón, una historia

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



“ En cada municipio de nuestro Valle hay magia y una historia por contar; acercamos e impactamos con nuestros servicios y beneficios a todo el departamento, aportando a la armonía de los trabajadores y a la productividad de las empresas; reiterando nuestro compromiso con el desarrollo y bienestar de los vallecaucanos”.

María del Pilar Giraldo, gerente regional

Localización de los Puntos de Servicios Comfandi



Salud



Mercadeo



Recreación



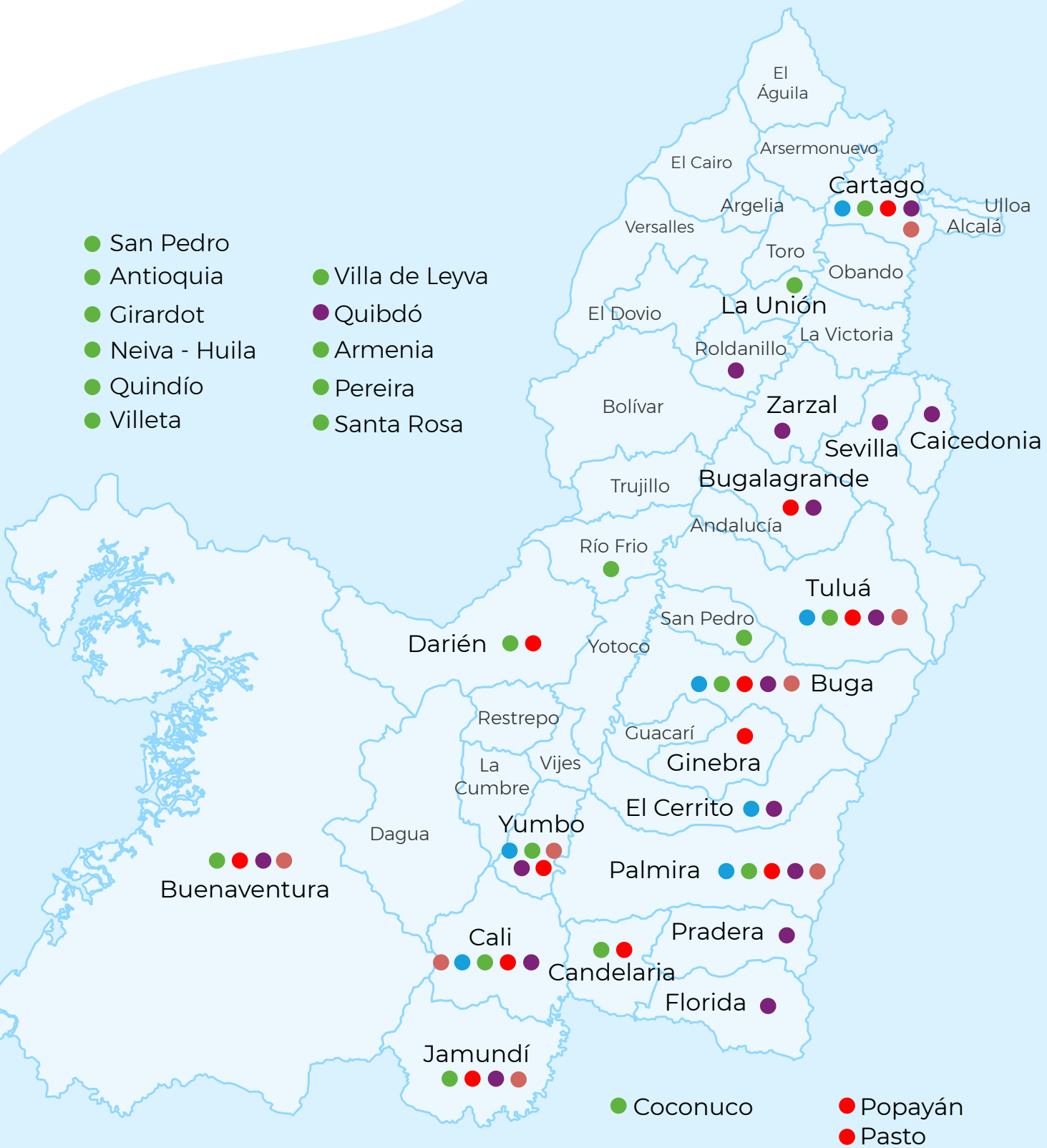
Fomento empresarial



Educación



- San Pedro
- Antioquia
- Girardot
- Neiva - Huila
- Quindío
- Villeta
- Villa de Leyva
- Quibdó
- Armenia
- Pereira
- Santa Rosa



Mensaje del director

GRI 102-14, 102-15



Estimados grupos de interés

Iniciamos el 2021 con la fuerza y la solidez que nos da la experiencia de 65 años aportando al desarrollo de la región, fortalecidos por los aprendizajes de un 2020 adverso que nos permitió reafirmar nuestro propósito superior de **vivir apasionados por la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de nuestras empresas**. También albergábamos la esperanza de que en el 2021 lográramos estabilizar el impacto de la pandemia, retomar la actividad económica y volver a encontrarnos.

Sin embargo, el 2021 nos llegó con mayores desafíos. Un primer semestre de cuarentenas, incertidumbre, más víctimas y dolores en nuestras familias por una pandemia que no cesaba. A eso se sumó el paro nacional, las manifestaciones que se tornaron violentas y nos dejaron destrucciones en la infraestructura y sobre todo en la confianza, la institucionalidad y el capital social de nuestra región.

Comfandi sufrió las consecuencias de los actos de violencia que se presentaron en la ciudad durante abril de 2021. Colegios, supermercados y droguerías destruidos. Más de mil niños sin acceso al derecho a la educación y pérdidas económicas que afectaron nuestra organización. Sin embargo, la adversidad nos hizo más fuertes y de ella hicimos una gran oportunidad para reafirmar

nuestro compromiso con la educación, con la comunidad. Por eso, desde el momento en que ocurrieron los hechos, estuvimos presente en el sector, en reuniones constantes con representantes de la comunidad, de la comunidad educativa y nuestros vecinos, escuchando y entendiendo sus temores y necesidades que también eran los nuestros.

Reconstruimos nuestro colegio Calipso, involucrando a la comunidad en la obra civil, a las familias, estudiantes y docentes en actividades comunitarias y artísticas, creando un espacio moderno que cumple con las exigencias de la educación del siglo XXI, porque le estamos apostando a la generación de nuevos líderes en el Valle del Cauca, y porque estamos convencidos, como lo dice la Premio Nobel de física y química, Marie Curie: “No se puede construir un mundo mejor sin mejorar a las personas”.

En Comfandi creemos firmemente en la capacidad de transformar territorios a través de la educación y la generación de empleo, conectando el talento de las personas con oportunidades. Por eso nos unimos como gestores y aportantes a la iniciativa de Compromiso Valle que nació en el 2021 de la escucha activa, del interés de diferentes actores de la región para entender la situación de

los jóvenes y construir conjuntamente oportunidades para ampliar sus capacidades para el desarrollo. Es un ejercicio de consensos, de articulación de saberes y experiencia para la intervención social con una apuesta concertada; podríamos decir que es la primera vez que la empresa, el sector social y la comunidad se unen con un propósito común y le apuestan a aportar desde sus capacidades y alcance a un trabajo conjunto, lo cual, además de propiciar desarrollo, permite consolidar lazos de confianza que son elemento fundamental para la construcción de capital social en la región.

Los resultados saltan a la vista. Desde que inició Compromiso Valle en julio de 2021 hasta diciembre de ese mismo año se han beneficiado 20.000 personas, se han creado 100 comedores comunitarios en Cali, Palmira y Yumbo donde se ha brindado alimentación a 9.500 personas. En procesos de resolución de conflictos y orientación vocacional han participado 5.239 jóvenes; 3.300 emprendedores han recibido apoyo en la formación de sus negocios, 317 se han formado en procesos de empleabilidad en diferentes oficios, y

90 ya están empleados. Entre tanto, 1.400 líderes recibieron formación en liderazgo territorial, participación ciudadana y empoderamiento.

En 2022 continúan los retos en Compromiso Valle para llegar y beneficiar a más jóvenes en la región, y Comfandi sigue allí presente para lograr los objetivos propuestos en esta iniciativa empresarial y de región.

Nunca habíamos hecho tantas cosas diferentes e inimaginables en tan poco tiempo como en el 2021, y esto fue posible por nuestra adaptación al cambio, a la capacidad, el compromiso y la flexibilidad de nuestros colaboradores y líderes para responder oportunamente a los retos que nos impuso la realidad a la que nos enfrentamos.

Por ejemplo, fuimos capaces de salvaguardar la salud de nuestros colaboradores sin poner en riesgo su bienestar, ni los resultados, ni la sostenibilidad de nuestra organización. Adoptamos un modelo híbrido de trabajo basado en la confianza, con el cual hemos podido continuar administrando de forma eficiente nuestro tiempo y nuestros recursos.

Nuestro compromiso con el bienestar y el equilibrio laboral, personal y familiar con nuestros colaboradores se demostró en el logro de la certificación como Organización Saludable y en la recertificación como empresa familiarmente responsable nivel Excelencia A.

Como **ciudadanos corporativos** buscamos cada día fortalecer nuestra capacidad y compromiso de contribuir a la sociedad; por eso, apropiamos la sostenibilidad como nuestro principal lineamiento corporativo y eje de gestión estratégica. Recibimos el **sello de Sostenibilidad de Icontec categoría Esencia** por buenas prácticas en gobierno corporativo, en la protección del medio ambiente, el buen relacionamiento con nuestros grupos de interés, y nuestro compromiso con el desarrollo de nuestras familias y la sociedad vallecaucana.

Nuestra capacidad y experiencia de 65 años nos permitió asumir con liderazgo y responsabilidad nuestro rol social implementando acciones que, mediante la prestación de nuestros servicios, propiciaron cambios en las condiciones de bienestar y la productividad del Valle del Cauca y respondieron con rapidez a la emergencia social y económica de nuestra región y de los vallecaucanos, en particular de nuestros **638.512 trabajadores afiliados y 47.620 empresas afiliadas**.

Entregamos

321.246

subsidios monetarios a las familias, los cuales representaron

\$162.855
millones.

Beneficiamos a

9.148

cesantes con el subsidio de desempleo, representando la suma de

\$25.808
millones.

Entregamos

48.456

bonos escolares por valor de

\$7.268 millones

beneficiando a los hijos de nuestros afiliados con kits escolares.

Sabemos que, como actores líderes en la prestación de servicios de salud en el Valle del Cauca, tenemos el compromiso y el deber de salvar vidas y velar por la salud de nuestros afiliados y de los vallecaucanos; compromiso que nos llevó a incrementar en **69%**, respecto al 2020, **las actividades de salud realizando 5.661.115 atenciones**. Participamos en el Plan Nacional de Vacunación contra covid-19 en ocho IPS, que administraron **206.248 dosis**. Así mismo iniciamos la vacunación de privados que benefició a 441 empresas y a 40.705 usuarios.

Uno de nuestros principales focos del 2021 estuvo en la continuación de la reestructuración de **Salud Corporativa Comfandi**. En el área de aseguramiento consolidamos la alianza con la Fundación Valle del Lili, que le **apuesta a la excelencia y al liderazgo en atención integral de salud**, mediante la atención de nuestros pacientes en tercer y cuarto nivel, y avanzamos en la consolidación de nuestra red de primer nivel en Comfandi, logrando ser reconocida y certificada como la primera red de atención en el suroccidente colombiano. Protegimos la organización validando las capitalizaciones que se hicieron y presentamos el Plan de Reorganización Institucional, cumpliendo así con la normatividad que nos permite fortalecer la operación de la EPS SOS en los términos que ordena la Ley. Reorganizamos la red de

prestación mejorando la atención a los usuarios; en el segundo semestre del 2021 se incrementó en 10 puntos porcentuales la probabilidad de recomendar SOS pasando del 69 % al 79 %.

En la prestación de salud logramos importantes avances que nos permiten sentirnos orgullosos por el impacto en el mejoramiento de la atención en la salud de los vallecaucanos. Diversificamos nuestro portafolio de atención bajando la dependencia de un solo asegurador, que era SOS, de 95 % a 62 % y contratando con otras EPS de la región, sobre todo en las zonas más alejadas. Abrimos atención y nuevas IPS en Cali, Jamundí y Armenia, intervinimos infraestructuras en nuestras IPS de Palmira, Buga y Tuluá mejorando los espacios para la atención, y empezamos la operación en Buenaventura donde hemos atendido 26.224 usuarios. Desde nuestro modelo de Salud Armonía, que permite un abordaje holístico de la salud, fortalecimos nuestro plan de atención empresarial, consolidando un modelo de experiencia en prevención de riesgo de enfermedad en las empresas que tienen un impacto directo con el mejoramiento de su productividad.

Estamos convencidos de la simbiosis que existe entre la salud y el desarrollo sostenible: una vida sana y el bienestar

integral del individuo tienen un impacto directo con la construcción de comunidades desarrolladas. Seguimos en nuestro propósito de consolidar nuestro modelo de **Salud Armonía**, que desde la integralidad en la intervención del individuo busca abordar los determinantes de salud y hacer del Valle del Cauca una región más sana.

Nuestro servicio de educación trascendió de un modelo educativo hacia un ecosistema educativo. Ahora nuestra oferta de educación formal se articula con la de educación terciaria, desarrollando una oferta que, desde las **escuelas de formación y los de cualificación**, responde a las necesidades del sector productivo y contribuye al desarrollo y la productividad de la región.

En ese trascender de la educación Comfandi hacia el desarrollo social, invertiremos **\$100.000 millones en la creación del Fondo de Educación para Jóvenes del Valle del Cauca** en el que articularemos diferentes actores para generar **más de 4.000 oportunidades educativas** en la región, para que los jóvenes logren acceder a programas de formación de alta calidad que lleven a procesos de empleabilidad, emprendimiento y desarrollo productivo.

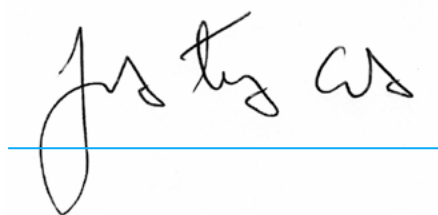
El ejercicio de la ciudadanía corporativa nos orienta a tomar decisiones responsables hoy para asegurar un mañana en el que tanto el planeta como las personas gocemos de salud. Por eso, trabajamos constantemente en mejorar nuestras prácticas para prevenir, reducir y/ o mitigar los impactos ambientales. En el 2020 iniciamos el proyecto fotovoltaico con **paneles solares** generando **117.506 kW/h de energía limpia, lo que representa dejar de emitir 47,2 t de CO₂ o sembrar 2.263 árboles.**

En Comfandi somos conscientes del impacto de nuestras acciones, del poder de la coherencia a partir de un comportamiento ético y transparente, de la importancia de contar con un sólido gobierno corporativo, del significado del equilibrio económico, del valor de materializar una estrategia que trascienda lo financiero para enfocarse en generar valor en lo social y en lo ambiental como buenos ciudadanos corporativos. Con nuestras acciones queremos ir más allá de lo que se nos exige, porque queremos seguir siendo relevantes para ustedes y sus trabajadores, que se sientan orgullosos de su Caja de Compensación Familiar, y que con

orgullo puedan hablar sobre el impacto social que estamos generando con sus aportes para el futuro de nuestra sociedad y del departamento. Queremos también que nos reconozcan como una empresa sostenible y comprometida con aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Creemos que vamos por la ruta indicada; los hechos nos demuestran que, junto a nosotros, están ustedes y miles de trabajadores caminando, y no podemos bajar la guardia, ya que con sus aportes ustedes han invertido en el Valle del Cauca. En nombre de Comfandi, quiero agradecerles por ello.

En Comfandi seguiremos transformando la vida y las realidades de nuestros afiliados, porque nos mueve un gran propósito: vivir apasionados por la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de nuestras empresas, y seguir escribiendo historias llenas de armonía.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacobo Tovar Caicedo', positioned above a solid blue horizontal line.

Jacobo Tovar Caicedo

Director Administrativo



A graphic design featuring a solid pink background. A large, bright blue organic shape, resembling a splash or a drop, is positioned in the lower half. A yellow brushstroke enters from the left edge, pointing towards the blue shape. The text is centered within the blue shape.

Historias que nacen desde lo que somos:

un ciudadano corporativo
consciente y transformador

Somos **un ciudadano corporativo consciente**¹, fundamentamos nuestra acción en una cultura empresarial humana y comprometida con el entorno. Transformador de vidas, de territorios, que pone al servicio de las empresas y familias sus capacidades propias o generadas a través de alianzas, que entiende el contexto actual, las necesidades y expectativas y las traduce en un portafolio de servicios innovador, cuyo objetivo es cerrar brechas y generar movilidad social.

Nuestra hoja de ruta corporativa o brújula estratégica consolida esta filosofía. En ella están consignados los lineamientos estratégicos que orientan el accionar corporativo, nuestros objetivos corporativos, nuestro valores organizacionales y capacidades para el logro del cumplimiento de nuestro propósito superior: *vivir apasionados por la armonía de las familias y la sostenibilidad de las empresas.*

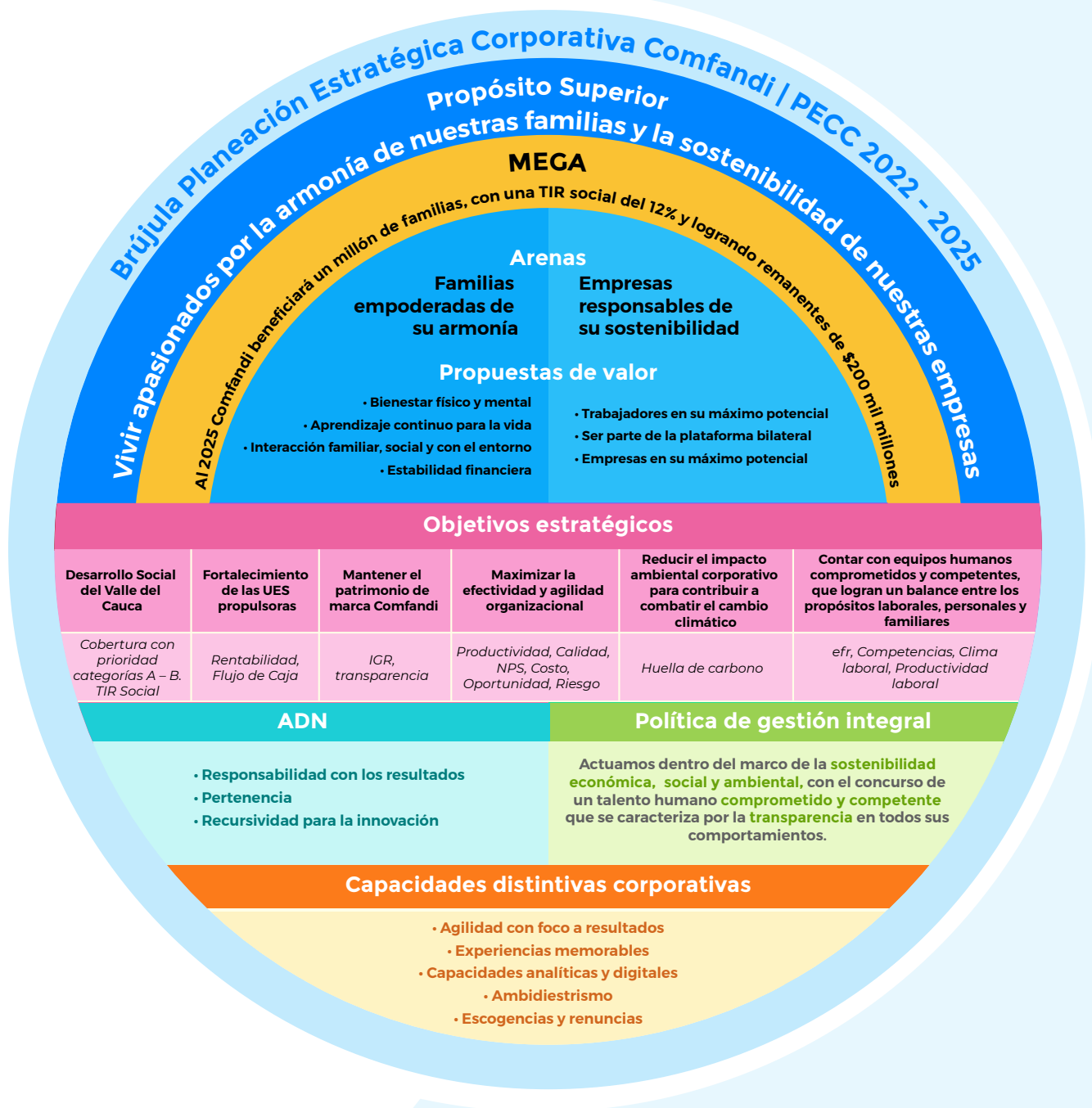
Las **familias empoderadas de su armonía** son aquellas que sueñan en grande, tienen metas claras y un plan para cumplirlas.

Adquieren conocimientos, y desarrollan habilidades y capacidades para ampliar sus oportunidades; asumen la responsabilidad del cuidado de su salud física y mental; manejan adecuadamente sus recursos logrando el equilibrio financiero presente y futuro; desarrollan un fuerte sentido de la ética y la solidaridad a la vez que le dan valor a su entorno, construyen relaciones positivas y comunidades armónicas. Todo esto para vivir mejor, más felices y acercarse más a lo que valoran.

En Comfandi reconocemos a la familia como el elemento fundamental de la sociedad y la capacidad de una estructura familiar fuerte, saludable y equilibrada, en la construcción de tejido social, comunidades cohesionadas y en el progreso de los países. Por eso las estudiamos, reconociendo sus diferencias y planteando intervenciones focalizadas con un portafolio centrado en sus necesidades, que potencialicen su capacidad como núcleo de la sociedad.

1. "Son aquellas organizaciones comprometidas con el bienestar de la comunidad, que actúan de manera concreta a nivel local, regional o nacional, con pensamiento global, que buscan resultados concretos que repercutan efectiva y realmente en mejores prácticas en beneficio de la sociedad, y dirigen su estrategia bajo un modelo organizacionalmente sostenible. Todo esto implica adaptabilidad al cambio y un gran compromiso que le permita ser coherente entre el discurso y la práctica" *World Economic Forum, Concepto Global, 2013.*





“ En Comfandi desarrollamos un portafolio pertinente que solucione de manera concreta y eficaz las necesidades de nuestros siete tipos de familia; de esta manera les brindamos a nuestras empresas afiliadas soluciones de negocio para alcanzar la sostenibilidad. Un colaborador que alcanza la armonía potencia sus capacidades e impulsa la competitividad en nuestros patrocinadores estratégicos”.

Gustavo Arciniegas, director comercial

Clúster de familias Comfandi

FORMADORES

Familias conformadas por padre, madre e hijos. Corresponden al

38% de nuestros afiliados

56,15% Porcentaje subsidio



VALIENTES

Solo uno de los padres se hace cargo de la unidad familiar. Corresponden al

10% de nuestros afiliados

12,19% Porcentaje subsidio



HIJOS TRABAJADORES

Personas solteras, separadas o de otro estado civil unipersonal, que viven con padres o algún otro familiar. Corresponden al **16%** de nuestros afiliados

5,45% Porcentaje subsidio



Por su parte, las empresas responsables de su sostenibilidad son aquellas que inspiran al mundo con su actuar, consideran su capital humano como su principal recurso y orientan su estrategia corporativa a generar valor económico, social y ambiental.



EL COMBO

Familias conformadas por un núcleo familiar tradicional con miembros adicionales, como tíos, abuelos, primos, sobrinos, etc. Corresponden al **10%** de nuestros afiliados

11,68% Porcentaje subsidio



TRES GENERACIONES

Uno de los padres se hace cargo de la unidad familiar y viven con otros familiares que se convierten en su red de apoyo. Corresponden al **8%** de nuestros afiliados

7,38% Porcentaje subsidio



SOLITARIOS LEJOS DE CASA

Quienes viven solos sin ningún otro tipo familia, ya sea porque son solteros o separados. Corresponden al **6%** de nuestros afiliados

1,86% Porcentaje subsidio



DINK

Parejas de cualquier género y sin hijos. Corresponden al **12%** de nuestra población afiliada.

4,95% Porcentaje subsidio

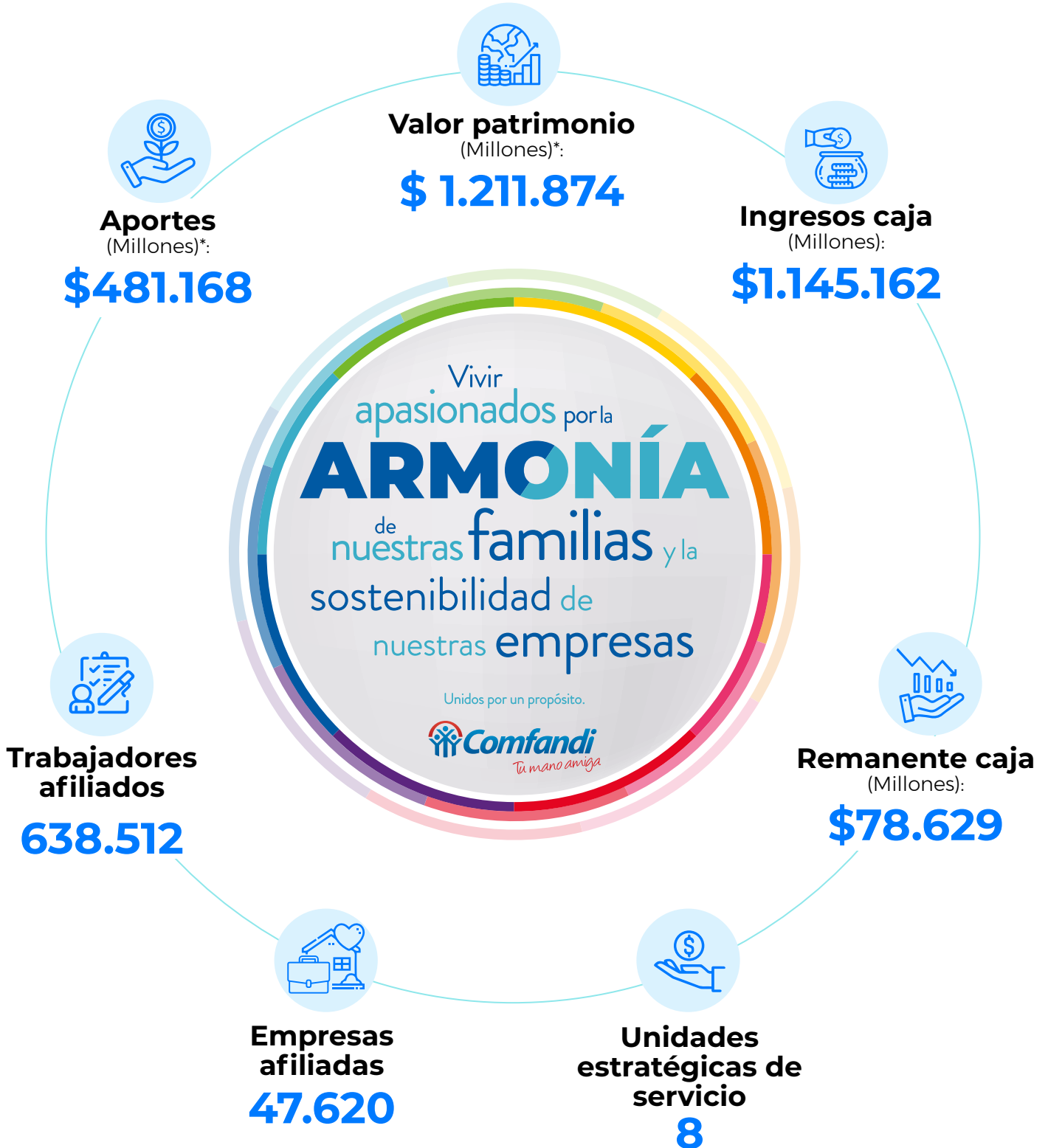
Grandes logros y reconocimientos 2021

GRI 102 - 7





Cifras Generales 2021



Logros y reconocimientos

Nos convertimos en la primera Caja de Compensación del país en recibir un **Sello de sostenibilidad Icontec en la categoría Esencia** por buenas prácticas corporativas. La institución auditora destacó que “las directrices de gobierno corporativo y prácticas sostenibles son transversales en la estrategia de la organización y la coherencia entre las directrices corporativas y un enfoque sostenible en el largo plazo se evidencian en el bienestar de los colaboradores, un buen relacionamiento con sus grupos de interés y la protección del ambiente”.



- Fuimos galardonados con el **premio de responsabilidad social Camacol** en la categoría *Mejor Programa de Gestión con la Comunidad*, gracias al Programa de habilidades para el liderazgo comunitario, en el proyecto de vivienda Las Vegas de Comfandi.





- Fuimos reconocidos por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo por realizar ajustes de segundo nivel en la ruta de empleabilidad para la atención de personas con discapacidad y obtuvimos el reconocimiento tres estrellas en el marco del **Modelo de Inclusión Laboral con enfoque de cierre de brechas y la Estrategia de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad.**

- Recibimos la Certificación de **Organización Saludable**, un reconocimiento otorgado por la Fundación Colombiana del Corazón a aquellas organizaciones que promueven la apropiación de la cultura del cuidado como un estilo de vida, y logran impactar de esta manera el bienestar y la salud integral de los colaboradores.



Organizaciones
Saludables

- ◉ El metabuscador más grande del turismo mundial, TripAdvisor, nos otorgó el premio **Travelers Choice 2021**, galardón que reconoce a los mejores calificados en el mundo de la hotelería. Así mismo, ocupamos el primer puesto en experiencia en TripAdvisor sobre los 60 hoteles registrados en el Cauca, en la línea de la cualificación del servicio hotelero Comfandi, la Hostería Coconuco.
- ◉ La experiencia Comicteca fue elegida finalista en la convocatoria **Premio Bibliotecas Forjando Mentes** del I Foro Bibliotecas por el desarrollo integral y la democratización del conocimiento por la Superintendencia del Subsidio Familiar.



- ◉ Great Place to Work Institute nos otorgó el **Sello Great Place to Work**, que nos certifica como un gran lugar para trabajar. Además, nos referenció como un empleador atractivo y ejemplo en el país.







Sostenibilidad Comfandi:

de la estrategia al
actuar corporativo

Como **ciudadano corporativo consciente** buscamos cada día fortalecer nuestra capacidad y compromiso de contribuir a la sociedad; por eso, apropiamos la sostenibilidad como nuestro principal lineamiento corporativo y eje de gestión estratégica.

“ El logro del sello de Sostenibilidad en categoría Esencia demuestra que nuestra estrategia corporativa se fundamenta en un firme compromiso con la generación de impactos positivos en lo económico, social y ambiental, y ratifica nuestro compromiso, como organización social, con la armonía de los vallecaucanos y el desarrollo sostenible de nuestra región”.

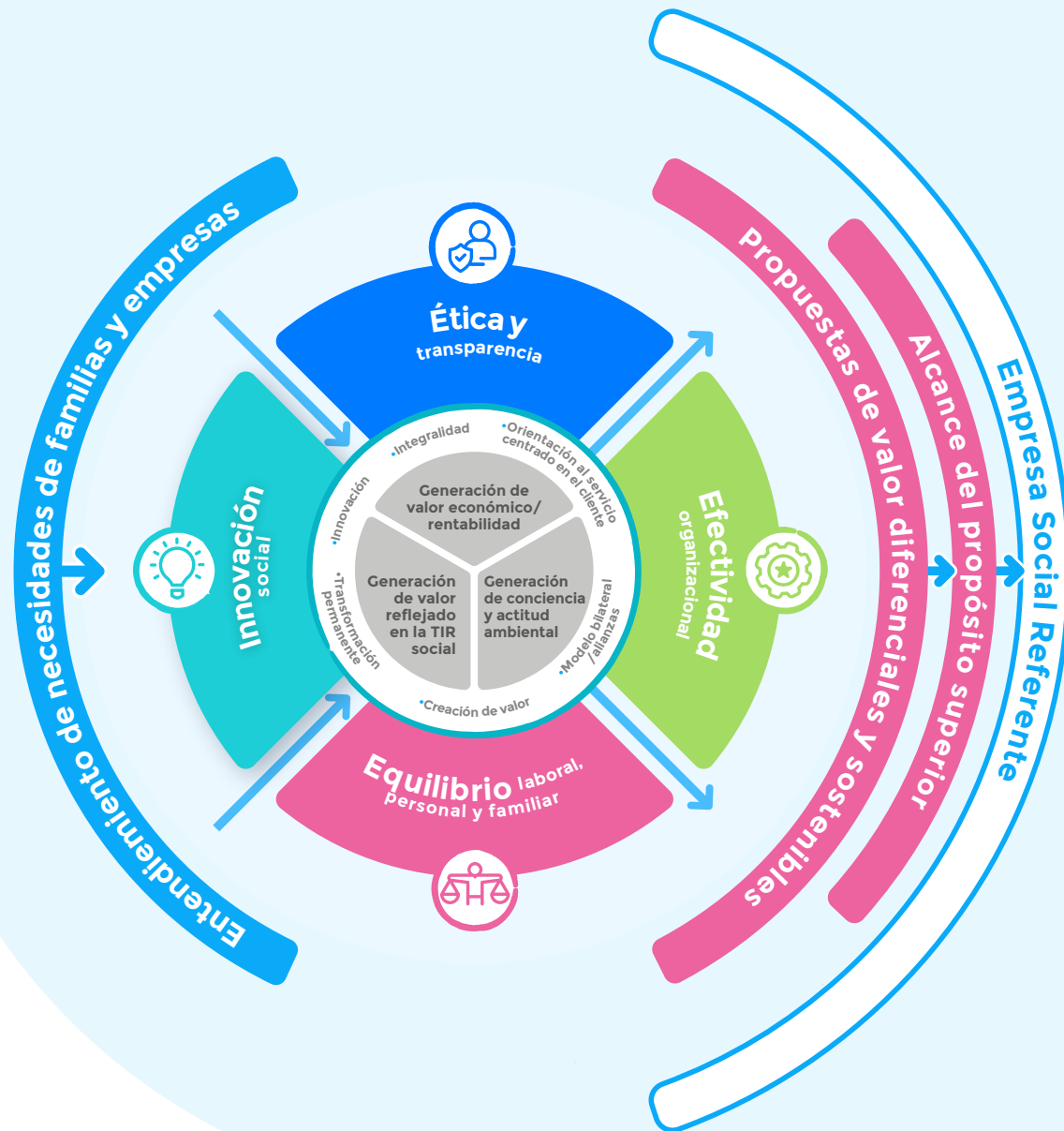
Viviana Echeverri, directora de Asuntos Corporativos de Comfandi

En Comfandi la gestión estratégica de la sostenibilidad la hacemos de manera transversal a través del **modelo de sostenibilidad**, esa hoja de ruta que apalanca el desarrollo de acciones e iniciativas que estandarizamos como

prácticas responsables y que, bajo el marco de la gestión de los asuntos materiales, contribuyen al alcance de los objetivos internos, los resultados económicos, sociales y ambientales y a posicionarnos como una empresa social referente.



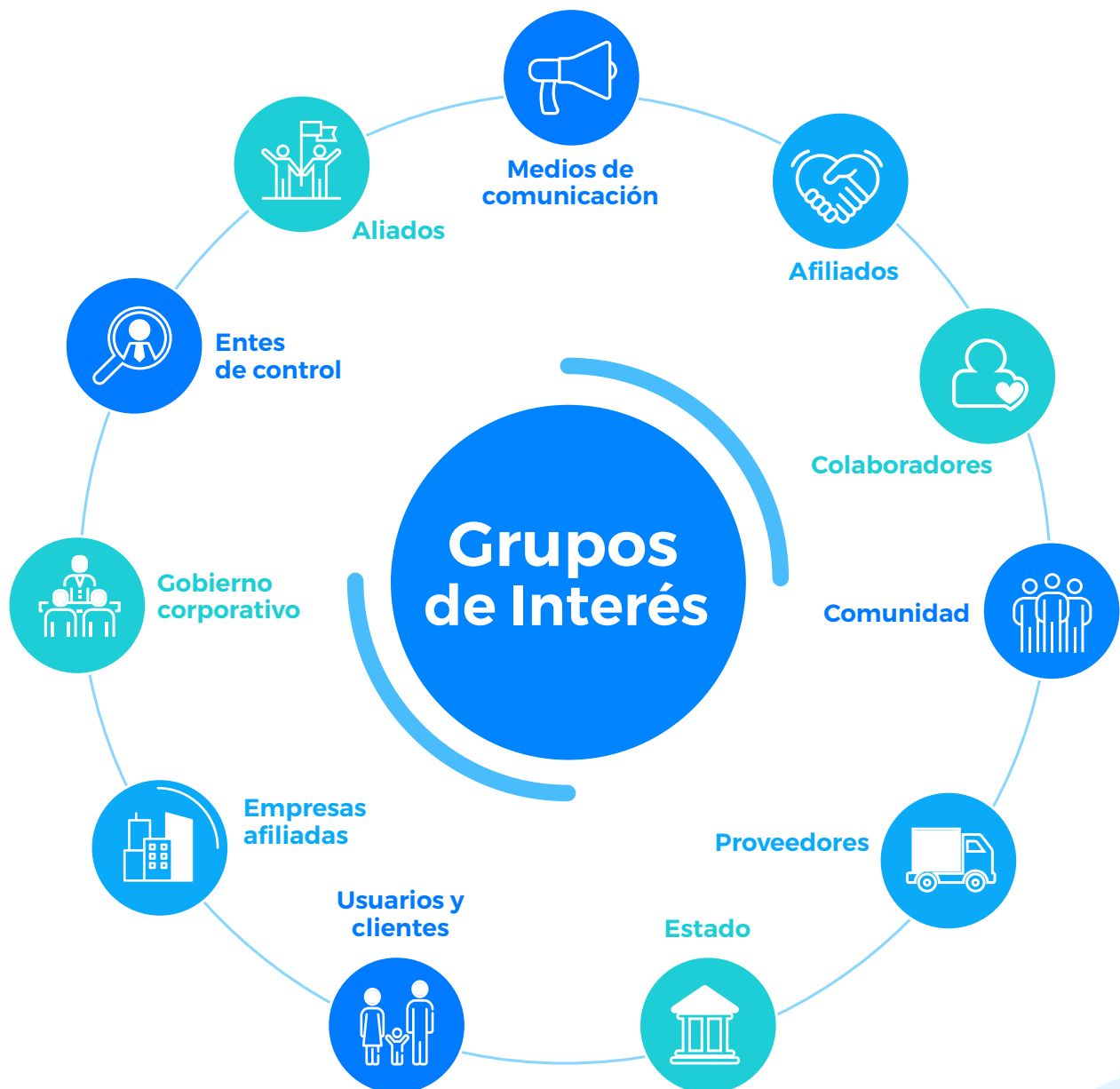
Modelo de sostenibilidad Comfandi



El *input* o entrada de nuestro modelo de sostenibilidad está determinado por el **entendimiento** de las **necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés priorizados**: empresas y familias; así como por el **contexto social y empresarial** de la región.

“ El relacionamiento en Comfandi está alineado a nuestro propósito superior y a la Mega. Con los grupos de interés las relaciones deben ser efectivas, estratégicas y en doble vía basadas en la confianza, para aportar de manera conjunta al desarrollo de la ciudad, la región y el país, al mismo tiempo, que facilitamos la gestión de riesgo reputacional y aportamos a la sostenibilidad de la organización”.

Carlos Benito López, jefe de Gestión Reputacional y Relacionamiento



Durante 2021 avanzamos en la ejecución de planes de trabajo para el cierre de brechas identificadas a partir de los resultados de la última medición del **índice global de reputación** llevada a cabo en 2020. Con un total de **1.807 encuestas aplicadas** a los 11 grupos de

interés, en nuestra cuarta medición de dicho índice obtuvimos un resultado de 826 puntos en una escala de 1.000 puntos posibles. Este resultado nos posicionó en un vínculo emocional con nuestros grupos de interés y nos reafirmó como **una de las empresas con mayor reputación en el país**.

Los cinco atributos que más valoran de nuestra organización nuestros grupos de interés corresponden a:



Los atributos, que, a pesar de los buenos resultados obtenidos, hemos priorizado en la gestión de cierre de brechas son:

Atributos reputacionales priorizados

- 1** Comprende y responde a las necesidades de las empresas afiliadas para que sus trabajadores y sus familias gocen de una vida sana física, mental, social y económicamente.
- 2** Conoce a sus afiliaciones y brinda una oferta diferenciada y pertinente de productos y servicios, adaptada a sus necesidades y expectativas.
- 3** Comprende las empresas y a su principal aliado para que logren el máximo potencial de productividad.
- 4** Orienta su gestión a generar valor económico, social y ambiental.
- 5** Promueve las condiciones para la estabilidad y tranquilidad financiera que permite el progreso y logro de los sueños.



En los diálogos sostenidos con nuestros grupos de interés identificamos los temas de relevancia en su relacionamiento con la Caja; estos temas se constituyen en factores que orientan nuestro mejoramiento continuo desde la operación y el servicio.

Proveedores

- Ampliar los tiempos de entrega de propuestas para desarrollar mejores ofertas.
- Brindar retroalimentación de los resultados de las licitaciones para tenerlas en cuenta en futuras propuestas.
- Generar células especializadas por tipos de productos o servicios que mitiguen el error y aumenten el nivel de satisfacción en las negociaciones.
- Optimizar los tiempos de generación de las órdenes de compra y los Migos, para hacer un efectivo proceso de facturación.
- Revisar políticas de pago, con el fin de disminuir el número de días en hacerlo efectivo.



Empresas afiliadas

- Fortalecer las competencias integrales de los gestores para mejorar la atención y el relacionamiento.
- Optimizar los tiempos de procesos administrativos para una mayor agilidad en el servicio.
- Fortalecer la difusión de las actividades, las promociones y los eventos dentro 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 cronogramas de actividades del año.



Afiliados y usuarios

Vivienda

- Mejorar los canales de comunicación.
- Cumplir los tiempos estipulados para entrega y escrituración.
- Pensar en la integralidad de los proyectos de vivienda.
- Brindar mayor asesoría financiera en la compra de la vivienda.
- Trabajar en la opción de financiación para realizar las adecuaciones.

Mercadeo social

- Mejorar la experiencia del cliente en cuanto a servicios e instalaciones.
- Optimizar la señalización e información en los supermercados.
- Trabajar en una mejor rotulación de precios.
- Enriquecer la comunicación de las ofertas y promociones.

Salud

- Ofrecer atención de urgencias en el mismo lugar de citas, cercana y ágilmente.
- Ampliar la cobertura de lugares para reclamar medicamentos.
- Agilizar la atención.
- Impartir educación preventiva para temas de salud.
- Trabajar en una ágil y oportuna asignación de citas.
- Contar con un sistema efectivo de valoración de urgencias.
- Ampliar la cobertura geográfica de medicamentos.

Droguerías

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





Educación

- Disminuir la rotación de profesores.
- Reducir el número de estudiantes por grupo.
- Contar con espacios prácticos con disponibilidad de equipos y materiales.
- Desarrollar programas empresariales y de promoción laboral.

Créditos 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.
- Humanizar el servicio y el cobro.
- Fortalecer la asesoría en todo del proceso.

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 adultos.
- Adaptar la infraestructura de los escenarios deportivos para niños más pequeños.
- Reducir el tiempo de espera para inscripciones.

Para la gestión de estas oportunidades de mejora, creamos mesas de trabajo entre las diversas áreas proponiendo ideas innovadoras que nos permitieran solventarlas. Con la participación de 12 áreas y 31 colaboradores determinamos **137 actividades** para ser ejecutadas entre agosto de 2021 y octubre de 2022.

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, así como

el reconocimiento de las tendencias internacionales y regionales para el desarrollo sostenible constituyen hoy nuestros ejes prioritarios de gestión, que denominamos **asuntos materiales**, los cuales comprenden el segundo eslabón de nuestro modelo. En el 2021 planteamos unos focos desde nuestros asuntos materiales que nos llevaron a grandes logros que se evidencian en este informe.

Asunto Material	Tendencia internacional y del contexto local para el desarrollo	Grandes focos y logros
Ética y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Inclusión y diversidad ○ Perspectiva de género 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modelo de armonía Comfandi
Efectividad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valor compartido - Alianzas para el desarrollo ○ Cadena de suministro ○ Calentamiento global 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empresa familiarmente responsable ○ Organización saludable ○ Enfoque de inclusión y diversidad
Innovación social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bienestar holístico para el desarrollo integral ○ Juventud ○ Transformación territorial 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategia de inclusión laboral para personas con discapacidad ○ Sello Equipares
Equilibrio laboral, familiar y personal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cultura del cuidado ○ Liderazgo consciente 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Premio de Responsabilidad Social Camacol
Generación de conciencia y actitud ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategia frente al calentamiento global ○ Huella de carbono ○ Cierre de ciclo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compromiso Valle ○ Programa Avanza ○ Programa Haz Eco ○ Lab Social Comfandi ○ Programa Social Plan de Vida

La gestión de cada uno de nuestros **asuntos materiales** y de los focos priorizados nos dejó en 2021 los resultados que se muestran en el siguiente apartado.

Ética y transparencia

ODS 16. GRI 102-16, 102-18.

“ Para Comfandi la integridad es factor fundamental en la coherencia con los resultados. Nuestros valores corporativos son principios innegociables que cada uno de nuestros colaboradores interioriza, aplica y promueve como aporte al cuidado de nuestra reputación. Es por eso que constantemente estamos comprometidos con la incorporación de mecanismos en nuestros procesos para prevenir riesgos y adherirnos a pactos de integridad y transparencia”.

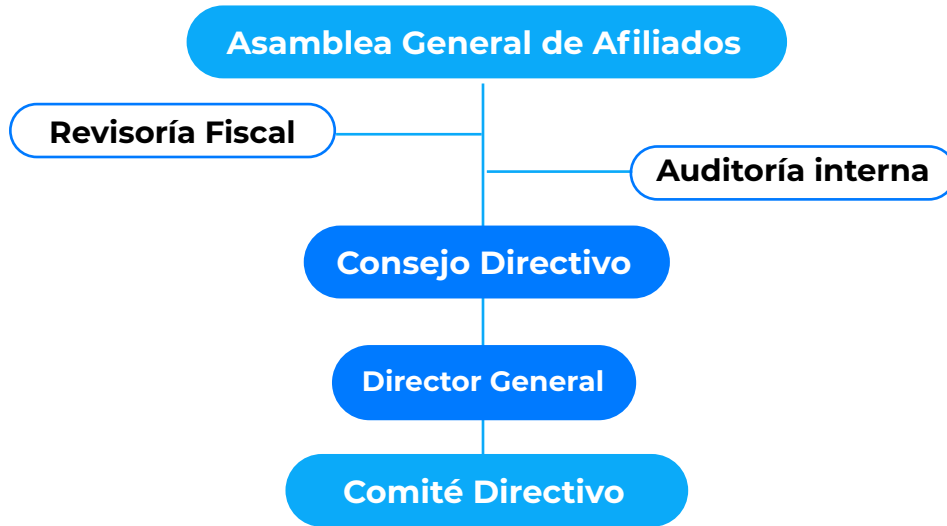
Diana Gómez, gerente Gestión Integral de Riesgos

La ética y la transparencia son principios que no se pueden desvincular de una empresa sostenible; están naturalmente conectados así como la coherencia entre los valores corporativos y los valores que comparten los colaboradores, que van del cumplimiento legal a un cumplimiento moral.

Por eso en Comfandi nuestro actuar corporativo está guiado por estos principios superiores y una estructura de gobierno sólida que toma decisiones estratégicas bajo los principios de integridad, transparencia e información, orientadas a la administración responsable y estratégica de los recursos, que se traducen en confianza para nuestros grupos de interés, más y mejores servicios generadores de valor, desarrollo y calidad de vida para nuestros afiliados.



Estructura de gobierno Comfandi



De izquierda a derecha: Hector Javier Rodríguez Uribe (Director Planeación Corporativa), Alejandra Jaramillo González (Directora Desarrollo Social), Carlos Alberto Ríos Álvarez (Director Mercadeo Social), Jacobo Tovar Caicedo (Director Administrativo), Luis Guillermo Vélez Atehortúa (Director Salud Corporativa), Viviana Echeverri Rizzetto (Directora Asuntos Corporativos), Andrés Jordán Herrera (Director Gestión Corporativa), Martha Elvira García Forero (Directora Gestión Humana), Gustavo Arciniegas Baracaldo (Director Comercial).



Modelo de gestión, ética y cumplimiento

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

En Comfandi contamos con un modelo que integra las políticas corporativas y contempla los componentes en materia de gestión anticorrupción, sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (Sarlaft), derechos humanos, modelos para la prevención del fraude

y modelo de balance de consecuencias frente a los incumplimientos de las políticas y lineamientos del Pacto por la Transparencia. Nuestro modelo de gestión, ética y cumplimiento busca evitar la materialización de riesgos éticos desde la educación, la sensibilización y el enfoque preventivo.

GE1 Código de Buen Gobierno y Ética

GE2 Políticas de cumplimiento

- Manual Sarlaft
- Política Anticorrupción
- Herramientas de Control y Evaluación de Riesgo de Fraude
- Derechos humanos

GE3 Comportamientos Éticos Esenciales

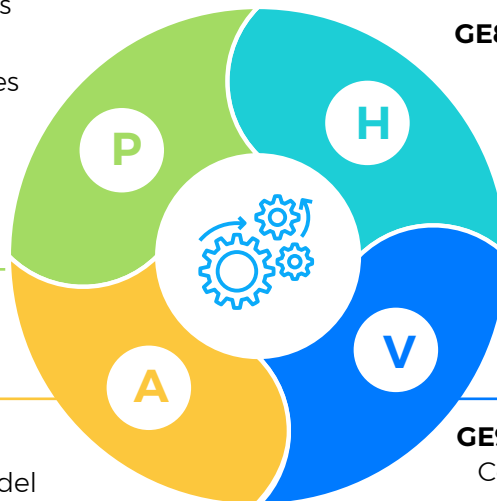
GE4 Riesgos Éticos y controles en el marco del Sistema de administración de Riesgos

GE5 Comités de Ética

GE6 Comunicación y educación continua a grupos de interés

GE7 Despliegue y ejecución de políticas de cumplimiento bajo el enfoque del Sistema de administración de riesgos

GE8 Operación del sistema de consultas y denuncias éticas



GE12 Evaluación de investigaciones a faltas del modelo de ética y cumplimiento bajo el modelo de balance de consecuencias

GE13 Fortalecimiento de controles bajo el enfoque de aseguramiento integral

GE14 Concientización de cultura de ética y cumplimiento

GE9 Investigación de faltas al Código de Buen Gobierno y políticas de cumplimiento

GE10 Verificación de riesgos de materializados y reporte en registro de eventos y análisis de efectividad de controles

GE1 Evolución de competencias éticas (Comportamientos vs. competencias)

Durante 2021 fortalecimos nuestro modelo trabajando en los siguientes frentes:

- Actualización de la política y programa anticorrupción que dará apertura durante el 2022 al fortalecimiento de controles a los procesos de mayor impacto en estos temas.
- Fortalecimiento de la línea ética: cambio de plataforma y modelo de operación, campañas de evaluación (encuesta de percepción de línea ética), comunicación para fomentar el uso de este canal.
- Definición e implementación del modelo de gobierno y operacional para la gestión de denuncias y atención de PQRS asociadas al modelo de gestión, ética y cumplimiento bajo la gestión de riesgos corporativos.
- Integración de la gestión de riesgos éticos bajo la metodología de riesgos corporativos que ha permitido la identificación y gestión bajo la fórmula planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA); esto a través de los recursos metodológicos del programa de aseguramiento, gestión preventiva de iniciativas y proyectos, y acompañamiento en la definición de planes de acción que son monitoreados y consolidados a través del satélite

de gestión como una herramienta de apoyo a la ejecución enfocada en resultados.

- Fortalecimiento de los controles para la prevención de fraude y corrupción principalmente en el ciclo Core.
- Implementación de indicadores para monitorear la ocurrencia de fraudes y corrupción y la efectividad de los planes implementados.
- Inversiones en tecnologías de inteligencia artificial para el mejoramiento de los controles de identidad.
- Implementación y puesta en operación del modelo de balance de consecuencias frente a casos de riesgos de fraude y corrupción. Como resultado de esta gestión, logramos incrementar el uso de la línea ética y recibimos durante el 2020, 81 denuncias que fueron objeto de evaluación por parte del Comité de Ética, las cuales dieron lugar a la definición e implementación de acciones preventivas. Además, tuvimos una participación en los comités de autocontrol y gestión del riesgo de la Superintendencia de Subsidio Familiar, operativizando los modelos de diagnóstico y extendiendo nuestras buenas prácticas en materia de seguridad de la información.

Durante el 2021 también fortalecimos la cultura de la ética, transparencia e integridad de la organización, sensibilizando sobre nuestros doce comportamientos éticos corporativos a través de la serie **Bien obrar, bien estar** transmitida en nuestra intranet corporativa, y mediante capacitaciones a los equipos sobre el marco conductual Comfandi.

Comportamientos éticos

1 Soy influencia positiva

Elijo mantener y promover una conducta coherente con el **ADN corporativo**.



2 Me pongo en los zapatos del otro

Trato a mi cliente interno y externo de forma digna, respetuosa y cálida, **sin discriminación alguna**.



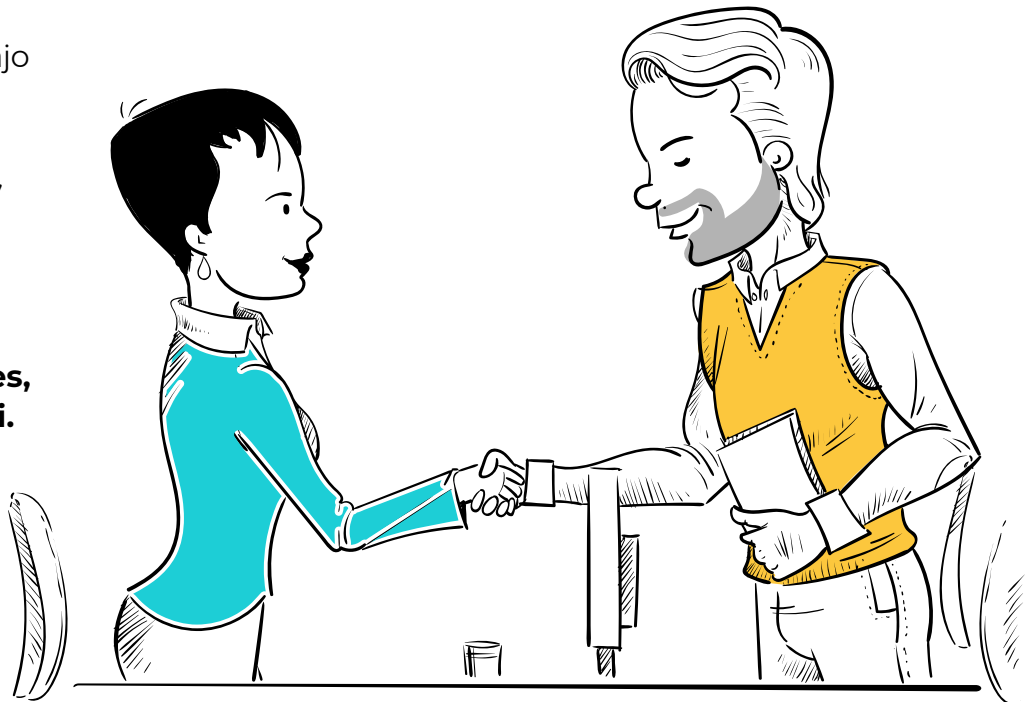
3 Hago un trato, elijo el buen trato

Me abstengo de practicar actos que representen acoso laboral o trato hostil, maltrato o **intimidación a mis compañeros de trabajo.**



4 Hago las cosas correctas, correctamente

Realizo mi trabajo con rectitud, compromiso y responsabilidad, generando credibilidad y confianza en nuestros grupos de interés. **Eso es, Estar Comfandi.**



5 Soy carta de garantía

Represento con responsabilidad y honestidad a la organización en delegaciones interinstitucionales, intersectoriales o frente a todo tercero.

Eso es, Estar Comfandi.



6 Voy con la frente en alto

Me abstengo de participar en actos que constituyan fraude o que apoyen las prácticas indebidas que se **han definido en la organización.**



7 Lo uso bien, sin abusar del bien

Me abstengo de usar los activos, servicios, recursos y plataformas de comunicación de la Caja para actividades extralaborales o acciones que atenten contra la reputación y/o integridad de los **compañeros o de la organización.**



8 Informo a tiempo y en el momento preciso

Suministro la información a entes internos y externos en forma oportuna, confiable y transparente, y me abstengo de usar dicha información de forma indebida. **Eso es, Estar Comfandi.**



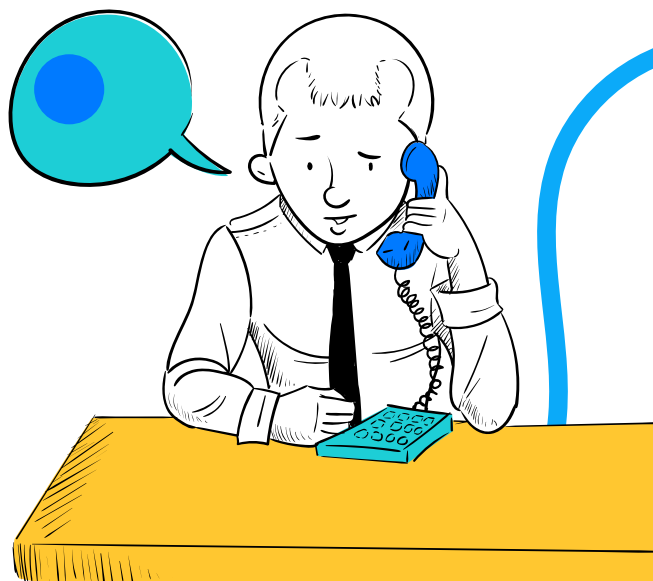
9 Ni me compran, ni me vendo



Me abstengo de recibir dádivas, regalos, invitaciones, donaciones u otro beneficio personal o familiar por parte de terceros que puedan generar dudas sobre inhabilidades e incompatibilidades. **Eso es, Estar Comfandi.**

10 Reporto con confianza

Uso los canales establecidos por la Caja, para reportar situaciones o eventos que estén en contra de los comportamientos definidos en el **Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.**



11 La data es un activo digital, que bien debo gestionar

Administro, protejo y uso correctamente toda la información a la que tengo acceso y reporto las irregularidades **que encuentre en el manejo de los datos.**



12 Cumpló las normas en todas las formas



Conozco y cumpló los instructivos, manuales, protocolos, políticas y demás documentos estructurados al **interior de nuestra organización.**



Así mismo reforzamos la importancia de la **línea ética** como canal anónimo de denuncias que nos permitan la identificación de oportunidades de mejora frente a la gestión de riesgos éticos. Durante el 2021 recibimos 96 denuncias que fueron objeto de evaluación bajo el comité de ética y cumplimiento como ente de gobierno responsable de monitorear las causas y acciones pertinentes para el fortalecimiento de los procesos.

Comprometidos con el respeto y promoción de 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. 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 2021 cumpliendo con nuestro compromiso como empresa pionera y referente en materia de derechos humanos de Cali, trabajamos bajo el enfoque de debida diligencia y promoción:

- Realizamos la evaluación de riesgos e impactos en materia de derechos humanos para **164 procesos** de la Caja y definimos **170 controles** y planes de acción que buscan prevenir la materialización de riesgos en los que se vulneren los derechos humanos fundamentales, evitando así, sanciones de tipo jurídico y financiero.
- Iniciamos el camino a la certificación del **Sistema de Gestión de Igualdad de Género del Sello Equipares**, buscando afianzar nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la equidad de género, y generar transformaciones culturales en torno a la diversidad en la organización. Durante el 2021 culminamos la fase diagnóstica, e identificamos las brechas en los ocho ámbitos de estudio de la norma, para las cuales establecimos **69 planes de acción** que se implementarán a lo largo del 2022, permitiéndonos cerrar las brechas y preparar nuestros procesos para la auditoría que nos conllevará a la obtención del sello.
- Participamos en el lanzamiento de la segunda cohorte del Pacto Empresarial por la Equidad, exponiendo nuestra experiencia e impulsando a nuevas empresas a sumarse a esta iniciativa liderada por la Alcaldía de Santiago de Cali, que le apuesta a la promoción de prácticas de equidad de género en el sector empresarial.

Efectividad organizacional

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

“En Comfandi entendemos que debemos explorar nuestro futuro, mientras somos excepcionales explotando nuestro presente. Para esto partimos de entender las necesidades de nuestro afiliado para cumplir de la mejor manera nuestro propósito superior, y nos apalancamos en la innovación como un medio tanto para mejorar lo existente como para llegar a los lugares que nunca hemos llegado”.

Héctor Javier Rodríguez, director Planeación Corporativa

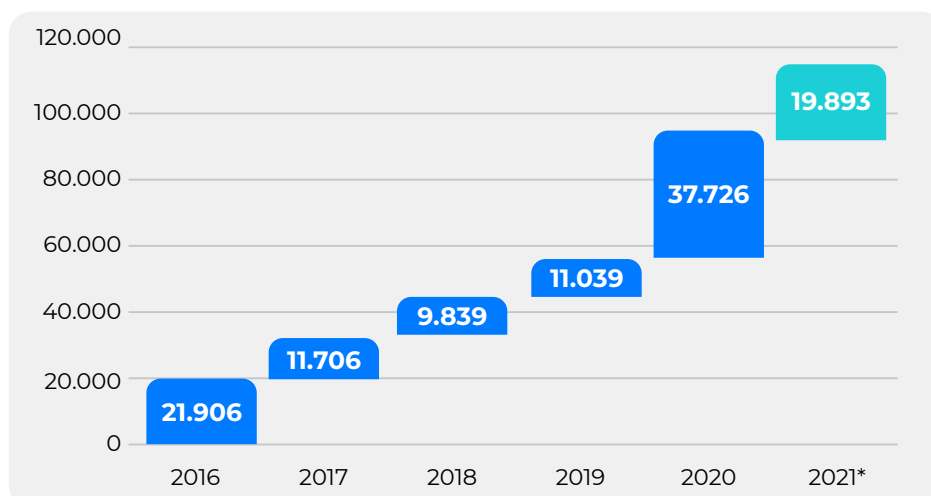
Uno de nuestros principales compromisos con las familias y empresas es administrar estratégicamente los recursos y tomar decisiones que nos permitan lograr el máximo nivel de efectividad en la gestión corporativa, eficiencia en el manejo de recursos y un importante impacto social con la mayor tasa de retorno.

Optimizamos nuestros recursos para maximizar la inversión social

Con el programa Optimización para la Inversión Social (OIS) avanzamos en el fortalecimiento de la eficiencia económica y cultura de optimización de costos y gastos, maximizando los recursos para inversión social de la organización. En 2021 logramos un ahorro de **19.893 millones de pesos**, y en los seis años que lleva el programa OIS hemos logrado un ahorro acumulado de **112.119 millones de pesos**.

Evolución ahorros Programa OIS Cifras en millones

Ahorros acumulados \$112.119 millones



* Estimado de cierre 2021

Generamos valor y lo distribuimos en la región

El adecuado manejo de los recursos, el mejoramiento continuo de nuestros procesos y al respaldo de nuestras empresas afiliadas, nos permitió tener en 2021 una operación rentable que generó y distribuyó valor para la región.

Valor económico generado (A)	2021 NIIF	%	% var 21/20
Ingresos mercadeo social	328.227	28,7	0,2
Aportes afiliados	484.581	38,4	8,2
4106 aportes de empresas no afiliadas por prescripción	864	0,1	(12,6)
Ingresos servicios de salud	194.519	17,0	(24,5)
Ingresos por servicio de educación y cultura, recreación y fomento al empleo y desarrollo empresarial y crédito Comfandi	53.525	4,7	26,2
Otros ingresos no operacionales	58.941	5,1	(51,2)
Ingresos de vivienda	10.461	0,9	17,5
Transferencias excedentes del 55%	333	0,0	
Recursos Ley 1929 de 2018	13.711	1,2	
Total valor económico generado (A)	1.145.162	100	-9,4
Costos de la prestación de los servicios (1)	342.286	27,1	(8,0)
Salarios y beneficios sociales (2)	172.605	13,7	(8,4)
Pago a proveedores de bienes y servicios (3)	152.248	12,1	(43,8)
Apropiaciones de Ley (4)	149.753	11,9	6,4
Subsidio monetario, en especies y otros	189.847	15,0	10,7
Pago a gobierno (impuestos y contribuciones) (5)	13.908	1,1	13,5
Pago a proveedores de fondos (préstamos) (6)	1.073	0,1	(68,2)
Valor económico distribuido (B)	1.021.720		(11,9)
= Valor económico retenido (A-B)	123.442		18,9

Le apostamos a la transformación digital

“La transformación digital no es una opción, para Comfandi es una tarea indispensable que estamos adelantando para garantizar la competitividad de la Caja y como el mejor camino para encontrar nuevos modelos de negocio que entreguen valor y satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros afiliados”.

Liliana Caicedo Zabala, gerente de Transformación Digital y Analítica

La transformación digital va de la mano con toda nuestra propuesta estratégica; por esta razón, en 2021 nuestro foco de transformación digital estuvo centrado en generar las capacidades organizacionales que nos permitieran avanzar hacia la eficiencia operativa y el desarrollo de iniciativas digitales para competir en la economía digital; así mismo, en explorar nuevos modelos de negocio digital, que pudieran potenciar los actuales y/o generar nuevos propulsores. Con este enfoque logramos:

- Tener una capacidad de desarrollo en un modelo híbrido, que nos permite adaptarnos en nuestros procesos con mayor rapidez a los cambios guiados por las necesidades de nuestros afiliados.
- Establecer la metodología ágil como guía para el desarrollo de nuestras soluciones, demarcando los cimientos para crear una cultura ágil en la compañía.
- Consolidar el gobierno de transformación digital con un equipo conformado por expertos en economía digital.

En el 2021 entregamos los primeros resultados de las iniciativas:



Fábrica de subsidios, la apuesta para crear una plataforma digital que facilite a los afiliados a la Caja el acceso a los diferentes subsidios a través de su celular.



Intranet corporativa, una plataforma que optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre nuestros equipos, favoreciendo el trabajo colaborativo, la creatividad y productividad de la organización.



App Comfandi, la cual busca incorporar los diferentes servicios que presta la Caja a través de un canal móvil.

De la mano con la transformación digital exploramos el valor de la aplicación estratégica de los datos y a través del Centro de Excelencia Analítica explotamos su potencial para crear valor en la Caja.

Transformamos los datos en fuente de valor para la organización

“Avanzar en el conocimiento implica ampliar la conciencia sobre el mundo y enfrentarnos con mayores capacidades para hacer las preguntas correctas. Las capacidades que nos brinda la información y la analítica de datos nos permiten someter la ilusión de conocimiento y posibilita la construcción de una sociedad mejor”.

**Bertha Botero Ortiz, gerente Información Corporativa,
Analítica e Inteligencia Artificial**

Con el objetivo de crear capacidades en gestión de datos y analítica a través de sus tres fuentes de valor: *optimización, transformación y evolución*, constituimos nuestro **Centro de Excelencia Analítica (CEA)**, una estrategia que nos permite fortalecer el entendimiento de las necesidades de los negocios y habilitar soluciones de información en pro de los

resultados, con el fin de acelerar el cumplimiento de la Mega. Iniciamos el modelo de operación del CEA en el 2021, estableciendo políticas, técnicas y metodologías, y activando la plataforma tecnológica de BigData. Además, entregamos los primeros resultados de las iniciativas:



Solución de información que facilita a los afiliados de la Caja acceder a los servicios de créditos para suplir sus necesidades financieras.



Solución de información que permite a los afiliados apropiarse de la administración de los beneficios de su sistema de seguridad social.



Desarrollar el primer concepto de entendimiento desde el CEA de las necesidades del afiliado para acercar más nuestros productos y servicios a sus necesidades.



Gestionamos integralmente los riesgos

En el 2021 fortalecimos tanto la cultura de autogestión y autorregulación interna para prevenir eventos de riesgo, como las metodologías para la transferencia de conocimiento y capacidades a los líderes de la organización con el fin de incrementar la eficacia en los proyectos y procesos.

- **Riesgos estratégicos.** Con el equipo directivo, llevamos a cabo talleres para el planteamiento de riesgos estratégicos basados en la metodología de riesgos y tendencias.
- **Gestión de la continuidad de negocio.** Construimos el **análisis de impacto del negocio** (BIA) para evaluar los impactos de 164 procesos de la Caja, el cual arrojó 11 impactos priorizados.
- **Proyectos.** Con el fin de fortalecer la gestión de riesgos en los proyectos e iniciativas que la Caja desarrolla, acompañamos 24 proyectos e iniciativas para identificar de manera preventiva situaciones que pudieran afectar los resultados.
- **Programa de aseguramiento.** Iniciamos la consolidación de la gestión de procesos y riesgos en el Ciclo Core, permitiendo la evaluación bajo un enfoque sistémico integral para identificar brechas que permita fortalecer los procesos, promover el mejoramiento y contribuir al logro de nuestra Mega y propósito corporativo. Adicionalmente, realizamos **38** acompañamientos en actividades a las diferentes unidades estratégicas de servicio de la Caja.

- **Riesgos de seguridad de información.** Se desarrolló un diagnóstico, estructuración del plan de trabajo y aprobación del presupuesto para el macroproyecto de seguridad de la información, privacidad y ciberseguridad. Esto le permitirá a la Caja mitigar la exposición a riesgos que puedan impactar la reputación y los intereses económicos de la Caja.
- **Certificaciones de vivienda.** Emitimos 632 certificaciones a vivienda como parte del control para el otorgamiento de subsidios.
- **Sarlaft.** En materia de gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, reportamos periódicamente a los entes de control la información requerida y adelantamos campañas de capacitación con el fin de fortalecer el cumplimiento y autogestión de los controles definidos en la Caja.

En el 2021 realizamos los controles de validación de proveedores en listas restrictivas, clientes, crédito y colaboradores. Como parte de la escuela corporativa Comfandi adelantamos campañas de capacitación virtual al corporativo alcanzando un cubrimiento del **86%** de los colaboradores de la Caja, permitiéndonos fortalecer la ejecución de los controles en el sistema.

Gestionamos estratégicamente nuestros proyectos

El **hub estratégico de proyectos** brinda la orientación metodológica y técnica, así como el acompañamiento a los equipos de trabajo de los proyectos corporativos con el fin de gestionar estratégicamente los distintos proyectos de la Caja. En el 2021, además de poner en marcha el programa de gestión de beneficios de iniciativas y proyectos para el mejoramiento continuo logramos:

Ser más efectivos en la inversión
y mantener el sobrecosto
promedio de proyectos en

1,5%

a diferencia de años
anteriores cuando este
valor era superior a

9%



Nuestra cadena de suministro

El 2021 fue un año de grandes retos para la cadena de suministro debido al desabastecimiento de materias primas, el incremento del precio por la fluctuación del dólar, la escasez mundial de contenedores, las dificultades en el transporte y la logística en el marco del Paro Nacional, entre otros. No obstante, comprendiendo el panorama y trabajando de la mano de nuestros proveedores, la gestión efectiva de nuestra cadena de suministro nos permitió:

- Lograr un cumplimiento del **125% en la meta de ahorros** del plan de compras 2021, obteniendo **un ahorro por \$2.828 millones al año**.
- Consolidar sinergias en procesos de compra entre las empresas SOS y Comfama con quienes se firmó una alianza de cooperación interinstitucional para realizar procesos de convocatoria y negociación, logrando así ahorros económicos, aumento en el portafolio de proveedores y valores agregados.
- Implementar el **Programa Avanza** que busca contribuir al **fortalecimiento de nuestros proveedores** y construir con ellos relaciones sólidas y duraderas más allá de lo transaccional. Este año iniciamos un piloto con nuestros proveedores Brillaseo y Tri Fit.
- Poner en marcha el **modelo de abastecimiento en salud** con la salida al mercado de la primera convocatoria que une los volúmenes de compras de medicamentos y dispositivos médicos para las IPS de Comfandi y para los usuarios afiliados a la EPS SOS.
- Contar con nuevos modelos de negociación como:
 - Prima de éxito para servicios de banca de inversión y auditoría SAP.
 - Pruebas de concepto en el negocio de planeación de la demanda para mercadeo social con la exploración en el mercado de otras alternativas con nativos digitales que presenten soluciones innovadoras y costo-eficientes, especializadas en optimizar y mejorar la cadena de suministro y abastecimiento con tecnologías emergentes.

Para la organización es una prioridad fomentar el tejido empresarial local en nuestra región y contribuir a la sostenibilidad y competitividad de nuestros proveedores y contratistas. Los proveedores son nuestros aliados natos, y la creación y consolidación de relaciones comerciales de largo plazo nos benefician bilateralmente².

Por eso, el **68%**
de nuestros proveedores son locales
y gestionamos con ellos
46% de las órdenes de
compras generadas,

así redistribuimos
los ingresos que
generamos y
dinamizamos la
economía regional.

2. 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".

Modelo de experiencia de cliente (MEC)

Brindar experiencias memorables es nuestra bandera; por eso, como organización centrada en el cliente, siempre buscamos establecer conexiones emocionales y recuerdos que perduren en cada contacto con nuestros aliados y usuarios.

Nuestro modelo de experiencia del cliente tiene dos objetivos: recoger percepciones, apreciaciones, necesidades y expectativas del cliente; devolver a nuestros clientes un portafolio pertinente, con procesos ágiles, capacidad resolutoria y de una forma diferente.



En 2021 logramos el

95%

en la implementación del MEC

trabajando de manera transversal en las iniciativas estratégicas de la organización que nos permitieron elevar nuestro nivel de madurez en la etapa “definición” frente a la experiencia del cliente.

Con el fin de cerrar las brechas identificadas por las unidades estratégicas de servicio (UES) frente a la experiencia de los clientes, durante el 2021 desarrollamos algunas acciones de impacto.

Acciones de impacto en la experiencia del cliente por UES



Crédito

- Plan de mejora del proceso gestión de cartera, disminución del reporte a las centrales de riesgos.
- Implementación pilotos de canales de atención no presenciales: Whatsapp, chatbot, resolutivez contact center, IVR.



Educación

- Mejoras en proceso de devolución del dinero por cancelación de cursos.
- Implementación de piloto "matrícula digital".
- Piloto "Sinergias del servicio".



A&B

- Operación con Hotel Guadalajara en junio para atención vacacional, Lago Calima.
- Apertura del autoservicio en el Centro Recreativo el Lago Calima con el Grupo Pío Pío.



Vivienda

- Asignación de asesor por proyecto.
- Mejora en condiciones de compraventa.
- Implementación piloto "La casa de tus sueños".



Afiliaciones

- Se incluyó el enlace para conocer beneficios a la carta de bienvenida de los afiliados pensionados.
- Botón Afiliaciones visible en el inicio del portal web de Comfandi.
- Enlace para remplazo de documentos en notificaciones de rechazo enviadas a las empresas.



Tienda virtual

- Visibilizar la tienda virtual en la página de Comfandi.
- Mensaje para diferenciar usuario y contraseña para la tienda virtual y la oficina virtual en la opción de pago con crédito Comfandi.
- Activación del chat tawt.to.
- Guías de compra.



Fomento

- Piloto Emprendimiento Corporativo para la mejora de experiencia clientes corporativos.



Recreación

- Información complementaria de la reserva indicando actividades y horarios.
- Implementación de tarjeta de bienvenida a los huéspedes, presentando la camarera.

Resumen Quick Wins y pilotos, 2021



Mercadeo social

- Implementación de aviso QR en las cajas de los supermercados priorizados para calificar la atención brindada por los cajeros.
- Rutas de gestión y plantillas de respuesta para resolutivez en punto.
- Piloto 21 días experiencias memorables.



Salud

- Automatización recuperación de contraseña para ingreso plataforma agendamiento.
- Modificación del proceso para registro en plataforma agendamiento web, nuevo video guía.
- Nuevos canales para agendamiento.

PQRS

En el 2021 recibimos **93.647 PQRS**, y se respondieron **93.373**, correspondientes a:

62.157

solicitudes de información
(66,37%)

30.989

reclamos y quejas
(33,09%)

472

reconocimientos
(0,59%)

29

sugerencias
(0,03%)

En el 2021 las solicitudes de información **disminuyeron en** 9% respecto al 2020. Lo anterior corresponde a la reducción del 28% de las solicitudes por temas del portal autogestión, 16% por registro de novedades y 13% por afiliación de trabajador; dichas solicitudes se presentaron con mayor frecuencia en el 2020 debido al nivel de uso del canal virtual.

Innovación social

GRI 413-1, 416-1, 416-2, 418-1

Comfandi es un **negocio social**, esto significa que somos una empresa que orienta su gestión a resolver problemas sociales o ambientales para reducir la vulnerabilidad de las personas y mejorar las condiciones sociales de un territorio. En esta organización las utilidades se reinvierten en el mismo negocio, ampliando el valor social o creando nuevos negocios sociales³.

Ser un negocio social implica que entendemos y abordamos los desafíos que nos presenta nuestro contexto desde un enfoque de **innovación social**, entendida como la capacidad de generar respuestas nuevas, más eficaces y eficientes a las que se hayan planteado antes, que satisfagan de forma efectiva las crecientes necesidades sociales y permitan el cierre de brechas.

Principios que fundamentan los negocios sociales



Impacto Social

- Cambio en condiciones sociales
- Movilidad social



Rentabilidad

- Resultados financieros
- Sostenibilidad Económica



Incidencia

- Integralidad
- Replicabilidad

La innovación social es una palanca multiplicadora de soluciones sostenibles y de gran impacto en los procesos de transformación social. Por eso en Comfandi aceptamos el reto de gestionar desde este enfoque nuestros servicios, integrando los desafíos sociales a nuestros modelos de negocio y midiendo el impacto social del portafolio de servicios brindados.

3. Definición de negocio social del Nobel de Paz Muhammad Yunus.



El reto de fortalecer las capacidades organizacionales como negocio social y construir una metodología para la medición de la tasa interna de retorno social (TIR social) dio paso al nacimiento del **Lab social Comfandi**, un espacio interdisciplinario que acompañado por la academia⁴ busca:

- Liderar la puesta en marcha de la metodología para la medición del impacto social y cálculo de la TIR social de Comfandi.
- Promover y guiar el pensamiento del desarrollo social en la organización.
- Plantear los lineamientos de la fundamentación social de la organización.
- Contribuir a generar conocimiento, capacidades y competencias en la organización basadas en pensamiento y análisis del desarrollo social.
- Contribuir al fortalecimiento de las propuestas de valor, servicios y programas de la Caja desde las miradas de un negocio social.
- Proponer herramientas y metodologías a las diferentes áreas, programas y proyectos para fortalecer la toma de decisiones en el marco de un negocio social.

Con esta hoja de ruta durante el 2021 se alcanzaron grandes resultados:

- Definimos la metodología de medición de la TIR social Comfandi e iniciamos la construcción de los instrumentos para el levantamiento y recolección de la información necesaria.
- Conceptualizamos lo que es una empresa social y sus componentes, para alinearlos a nuestra concepción estratégica y a nuestros procesos.
- Construimos nuestra teoría de cambio, esto es, el punto en el que estamos y al cual queremos llegar con nuestros afiliados.
- Fomentamos la implementación del modelo de canvas social para el desarrollo y planeación de los negocios sociales de cada una de las unidades estratégicas de servicio (UES).
- Definimos para cada UES los indicadores de resultado social que, como su nombre lo indica, darán cuenta de los resultados sociales de la implementación de sus planes de negocio.

4. La Universidad ICESI, a través de su Observatorio de Políticas Públicas (Polis) nos ha acompañado desde el 2020 en la conceptualización, el diseño y la ejecución del sistema de evaluación y gestión del impacto social en sus tres ejes: selección de indicadores de resultado social, definición de la metodología para el cálculo de la TIR social, y transformación de los datos en información estratégica. Polis ha dispuesto para este proyecto más de 15 años de experiencia en el desarrollo de sistemas de evaluación de impacto social con indicadores subjetivos y ha dejado en el equipo la capacidad instalada para seguir fortaleciendo el modelo de medición de impacto de la Caja en los próximos años.

Programa Social Plan de Vida

La construcción de las respuestas o soluciones a los desafíos sociales deben integrar a las partes interesadas mediante nuevas formas de trabajo, colaboración y participación. Por eso el Programa Social Plan de Vida (PSPV) representa el instrumento bandera de la innovación social en la organización, pues nos permite realizar diagnósticos socioeconómicos de los trabajadores de nuestras empresas afiliadas, y diseñar planes de acción que las empresas fomentan e implementan con el acompañamiento de la Caja para el cierre de brechas sociales y económicas identificadas en sus trabajadores.



En el 2021 el Programa Social Plan de Vida cumplió 15 años, y en este contexto realizamos una revisión y reingeniería. Aumentamos el alcance en las caracterizaciones de las familias para lograr también un entendimiento de las dinámicas empresariales con procesos de *endomarketing* (etnografías, antropologías, visitas y entrevistas a los líderes de las organizaciones), buscando comprender los retos de sus negocios y alinearnos aún más a nuestro propósito superior. En este sentido, durante el 2021:

- Aumentamos el porcentaje de **caracterizaciones al 96%** en comparación con el 2020.
- Logramos la caracterización de 38 empresa y pasamos de **6.148 a 12.068** trabajadores encuestados.
- Ampliamos nuestra cobertura en los planes de acción, pasando de **47.341** familias impactadas a **53.071**, así: categoría A: 44.320 familias, categoría B: 8.752 familias.
- Revisamos y ajustamos nuestro portafolio teniendo en cuenta las tendencias de las dinámicas familiares actuales generando **ocho grandes proyectos de intervención** alineados a nuestras dimensiones de bienestar, y los productos y servicios de la Caja.

Proyectos de intervención:



SALUD Y BIENESTAR

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



FORTALECIMIENTO FAMILIAR

Realizamos talleres de fortalecimiento familiar y desarrollo personal.



PARCHE COLOR Y ARTE

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



BIENESTAR FINANCIERO

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



LA CASA DE NUESTROS SUEÑOS

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



EDUCÁNDOME

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



CONVIVENCIA PAZÍFICA

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



FAMILIA EMPRENDEDORA

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

Adicionalmente, obtuvimos grandes resultados en otros proyectos de intervención que responden a las necesidades identificadas con las familias encuestadas:

1

Zensaciones:

514 afiliados recibieron herramientas y consultas psicológicas para una adecuada salud mental en tiempos de crisis.

2

Planifícate, proyecta tu vida:

93 jóvenes participaron en un programa de prevención de embarazos en adolescentes y otras problemáticas asociadas a la edad.

3

Crecer juntos:

25 familias afiliadas recibieron herramientas sobre pautas de crianza.

4

Tú y yo aportamos:

25 familias recibieron herramientas sobre equidad de género.





La innovación social en el alcance de los ODS

Somos una organización consciente del papel relevante que tenemos las empresas 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. La pandemia por el covid-19 puso de manifiesto que no puede haber economías y sociedades sostenibles si los actores no nos unimos en la búsqueda de una protección social y sanitaria universal; y que las crisis sociales, medioambientales y de biodiversidad afectan directamente al desarrollo sostenible y la economía mundial.

En Comfandi tomamos parte activa de esta nueva realidad desde dos frentes: el desarrollo de acciones individuales y colectivas que promuevan el alcance de los ODS; y el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales.

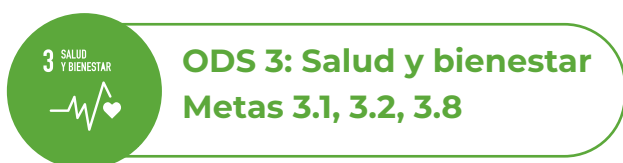
Desde el primer frente participamos en diversas plataformas que buscan la apropiación, territorialización, medición y dinamización de la contribución al cumplimiento internacional, como nacional y regional de los ODS. Estos espacios hacen referencia a Business Call to Action, Pacto Global de Naciones Unidas, Unidos por los ODS, la alianza empresarial Valle por y para Todos (VPPT).

- **Mesa voluntariado regional ANDI:** desde la mesa de voluntariado regional liderada por la ANDI, participamos en la construcción de campañas informativas y de sensibilización frente a la correcta disposición de residuos en casa y la transformación de reciclaje en elementos para el desarrollo de iniciativas sociales, las 4R de los lineamientos de economía circular. Así mismo participamos de la iniciativa de transformación de residuos que dejó como resultado la adquisición de un mobiliario ecológico para el embellecimiento de un parque infantil en la Comuna 18.
- **Business Call to Action:** gracias a su invitación participamos en el seminario web sobre el papel clave de las organizaciones innovadoras y la transparencia para los ODS, con las buenas prácticas implementadas por la organización para hacerle frente a los retos de la pandemia y contrarrestar los efectos sociales y económicos de la misma.

- **Valle por y para todos:** desde Valle por y para Todos, hemos participado en la construcción de tres reportes consolidados de sostenibilidad departamental, en los cuales se da cuenta del desempeño de un grupo de 39 empresas y 9 fundaciones empresariales de la región frente a 13 indicadores económicos, ambientales y sociales asociados a los ODS. Partiendo de esta realidad y de los hallazgos, trabajamos en estrategias regionales y colectivas para cierre de brechas.
- **Ruta ODS:** durante el 2021 continuamos nuestra activa participación en las mesas Tuluá y Palmira de la Ruta ODS Valle del Cauca que bajo el liderazgo de ProPacífico y las alcaldías locales posibilitan la construcción de mapas de variables y brechas socio-económicas. Entre los actores participantes construimos planes de gestión y acción conjunto, así como alianzas que potencializan las capacidades técnicas, metodológicas y financieras, para promover el desarrollo de iniciativas que contribuyan al alcance de los ODS.
- **Congreso Pacto Global:** como organización líder del Nodo Regional de Pacto Global en el Valle del Cauca, participamos como organización panelista en el 11° Congreso, liderando el tema “Participación empresarial en la construcción de territorios sostenibles”. En dicho espacio presentamos cómo las empresas contribuyen a la construcción de territorios sostenibles, dando a conocer las diversas iniciativas de promoción de sostenibilidad en las que participamos en el Valle del Cauca como Valle por y para Todos y Ruta ODS.
- Como participantes del proyecto **Avances y buenas prácticas en diversidad e inclusión laboral en el sector privado colombiano** estuvimos presentes en el conversatorio “Buenas prácticas en diversidad e inclusión laboral” liderado por la Universidad Javeriana de Cali, un espacio en el que expusimos todos los avances de la Caja en materia de diversidad, inclusión, género y desarrollo sostenible.
- **Foro Colombia somos todos**, casa editorial El Tiempo: participamos como organización panelista en el segmento “Sostenibilidad, aliada para el desarrollo” del foro Colombia somos todos. Un espacio en el que compartimos cómo diferentes iniciativas del sector público, privado y la juventud han logrado modelos de producción que van de la mano con la innovación y la sostenibilidad, propiciando impactos positivos en la calidad de vida de la población, enmarcados en el cuidado del medio ambiente.

Desde el segundo frente, orientado al **desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales**, fortalecimos nuestro compromiso con los ODS multiplicando los esfuerzos para cuidar la salud de nuestra región **ODS 3**, seguir generando oportunidades a través de la

educación **ODS 4**, mantener a nuestros colaboradores con un trabajo digno y condiciones laborales que favorezcan su desarrollo **ODS 8**, mitigar el aumento de las desigualdades **ODS 10**, contrarrestar los efectos del cambio climático **ODS 13**, y en general aportar al crecimiento económico de la región y del país.



¿Qué busca el objetivo? Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades.

¿Cómo estamos contribuyendo?

Meta 3.1

Reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.

Meta 3.2

Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos.

Meta 3.8

Lograr la cobertura sanitaria universal, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

- Inauguramos la Unidad Semilleros de Vida, nuestro programa para maternas con cubrimiento a 1.800 mujeres en

promedio, centralizando la atención en la IPS Especialistas Tequendama en Cali. Así mismo, habilitamos el modelo extramural del curso psicoprofiláctico en nuestras sedes recreativas impactando a 10% de las maternas en su primer año

Meta 3.b

Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos para las enfermedades transmisibles y no transmisibles.

- Participamos en el Plan Nacional de Vacunación contra covid-19 con ocho IPS, que administraron **206.248** dosis. Así mismo, iniciamos la vacunación de privados que benefició a **441** empresas y a **40.705** usuarios. Se habilitaron puntos fijos de vacunación en Cali y Regionales.
- Contribuimos al diagnóstico oportuno de covid-19 incluyendo antígeno y PCR al habilitar la atención 24 horas en Comfandi Torres. Adicionalmente, implementamos el servicio para pacientes covid-19 en IPS Comfandi Alameda garantizando reducir el riesgo y agilizar las atenciones.



ODS 4: Educación

¿Qué busca el objetivo? Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

¿Cómo estamos contribuyendo

Meta 4.1

Asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.

Meta 4.2

Asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad.

Meta 4.5

Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.

En educación formal logramos la retención del **98%** de los estudiantes a través de diversas estrategias, tales como:

- Descuentos en matrícula por valor de **\$560.809.408** que beneficiaron a **8.945** estudiantes.

- Alivios económicos equivalentes al **50%** de descuento en las pensiones escolares de los meses de mayo y junio por un total de **\$1.031.398.940** que beneficiaron a **8.019** estudiantes.

- Una cobertura de **112.453** personas atendidas en los servicios de educación terciaria.

Meta 4.a

Construir y adecuar instalaciones educativas teniendo en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.

- Con una inversión de más de **\$3.200 millones**, reconstruimos y reabrimos el colegio Comfandi Calipso, garantizando una educación de calidad a más de **1.000** estudiantes entre los 4 y 17 años. Hoy, el nuevo colegio Calipso cuenta con 14 aulas de clase, una sala *maker*, 2 salas de cómputo y tecnología; un aula de inglés, un aula de música, un aula de ciencias, y espacios para la sana convivencia y el deporte para que los estudiantes tengan un espacio idóneo para la innovación, para explorar y generar ideas que les permitan desarrollar su pensamiento creativo y espíritu emprendedor.



Meta 4.3

Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y todas las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

Meta 4.4

Aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

- En educación informal impactamos a **102.013 usuarios** de los cuales el 96% son afiliados a la Caja de Compensación Comfandi en las categorías: A, 76%; B, 14% y C, 7%.

- En el marco del proyecto Compromiso Valle, articulamos capacidades con entidades como Eficacia, Pro-talento y Fundación Carvajal, formando a **495 jóvenes** afiliados en las categorías A y B en tres modelos disruptivos, *marketing* y estrategias de venta digital, habilidades para el sector BPO, y gestión administrativa y del servicio en entornos digitales. A través de esta alianza se reconoce el valor que tienen los jóvenes como capital humano para el desarrollo de la sociedad.



Compromiso Valle es un esfuerzo colectivo entre ciudadanos, comunidad, empresas de todos los tamaños y fundaciones que aporta y suma a la transformación social del Valle del Cauca. Esta herramienta de impacto colectivo que busca aportar a la construcción de mejores oportunidades para la población más vulnerable tiene como gestores a la ANDI Valle, Cámara de Comercio de Cali, ProPacífico, Comfandi y la Unidad de Acción Vallecaucana. Tiene una cobertura de siete ciudades a través de seis líneas de acción que se ejecutan en más de 15 programas sociales. A diciembre del 2021 Compromiso Valle ha beneficiado a más de 20.000 personas y gestionado más de \$50.000 millones en pro del desarrollo del departamento.



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

¿Qué busca el objetivo? Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

¿Cómo estamos contribuyendo?

Meta 8.5

Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Meta 8.8

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para los trabajadores.

- En prestaciones extralegales entregamos a nuestros colaboradores **89.078 beneficios equivalentes a**

\$14.189.363.627. Beneficios como auxilios para servicios complementarios de salud, lentes, teletrabajo, matrimonio, defunción, educativos y de escolaridad para colaboradores y sus hijos, entre otros.

- Entregamos **12 préstamos de calamidad equivalentes a \$10.925.000** con el fin de apoyar a los colaboradores que necesitaron dinero para solucionar situaciones personales y familiares que no tenían previstas en casos de salud, fallecimientos y/o catástrofes naturales.
- Debido a la continuidad de la situación sanitaria nos comprometimos como organización saludable al respaldar el cuidado y la salud de los colaboradores y su grupo familiar. Al finalizar el año, contamos con **474 cargos teletrabajables y 841 colaboradores** que desempeñan sus labores desde el hogar bajo un proceso formalizado.





10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS 10: Reducción de desigualdades

¿Qué busca el objetivo? Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

¿Cómo estamos contribuyendo?

Fomento al empleo y al emprendimiento

Meta 10.2

Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.

- Logramos potencializar las rutas de empleabilidad con enfoque inclusivo para población vulnerable, principalmente jóvenes y víctimas del conflicto armado, facilitando la vinculación laboral de **9.196** personas y la sensibilización más de **2.948** empresas.
- Facilitamos el acceso de más de **4.045 personas** en procesos de cultura, mentalidad emprendedora, activación y sostenibilidad de los negocios a través del programa Creactíate 4.0. El cual alcanzó una cobertura de **12 departamentos** y sobresalió al posicionarse como una respuesta directa a las necesidades generadas pospandemia en la región y el país.



Meta 10.4

Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

- Desde nuestro **Voluntariado Corporativo Comfandi**, colaboradores y empresas aliadas nos unimos para ser la mano amiga en acción; nuestras donaciones en dinero sumaron más de **14 millones de pesos**, beneficiamos familias que se encontraban en situación de calamidad, y entregamos **230 mercados** a comedores comunitarios que atienden adultos mayores y niños.
- Entregamos **321.246 subsidios** monetarios a las familias, los cuales representaron **\$162.855 millones**.
- Entregamos **\$457.292 millones** en alivios financieros, beneficiando a 9.400 afiliados.



ODS 12: Producción y consumo responsable

¿Qué busca el objetivo? Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

¿Cómo estamos contribuyendo?

Producción sostenible

Meta 12.2

Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

Meta 12.7

Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

- Seguimos contribuyendo a la armonía de más de **130 familias campesinas** del suroccidente colombiano con el acompañamiento técnico en sus procesos de producción sostenible y la

venta de sus productos agrícolas en nuestros supermercados Comfandi. No hemos cambiado las condiciones de pago de nuestros proveedores, y hemos buscado fortalecer el comercio y garantizar la seguridad alimentaria de la población.

- Apoyamos la economía local, el **68%** de nuestros proveedores son locales, con quienes gestionamos el **46%** de las órdenes de compra generadas.

Meta 12.6

Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

- Generamos empleo y extendemos nuestras buenas prácticas con nuestros proveedores, en 2021 de la mano con el voluntariado corporativo Comfandi avanzamos con las sesiones de acompañamiento y fortalecimiento de procesos del “Programa Avanza” con los proveedores Tri Fit y Brillaseo, quienes han referenciado las sesiones de trabajo como espacios generadores de valor que representan no solo mejoramiento continuo sino, además, la prevención de materialización de riesgos.



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

ODS 13: Acción por el clima

¿Qué busca el objetivo? Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

¿Cómo estamos contribuyendo?

Meta 13.3

Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

- Las iniciativas en eficiencia energética nos han permitido lograr un ahorro de **6.009.750 kW** pasando de un consumo de **21.882.000 kW** en el 2020 a **15.872.250 kW** en el 2021.
- Desde el 2020 iniciamos la implementación de un proyecto fotovoltaico con paneles solares en el supermercado Comfandi Torres. Con esta apuesta se generaron **117.506 kWh** de energía limpia, lo que representa dejar de emitir **47,2 t** de CO₂ o sembrar **2.263** árboles, adicionalmente se obtuvieron ahorros por **\$88.000.000**.

- Realizamos ajuste al plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), con el fin de implementar la Resolución 2184 de 2019 y la Resolución 1344 de 2020 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, respecto al cambio en el código de colores de los contenedores.
- 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.



Servicios generadores de desarrollo social en nuestra región

“El desarrollo social nos inspira y motiva a generar oportunidades orientadas a promover el bienestar, la movilidad social y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados”.

Alejandra Jaramillo, directora Desarrollo Social

En el 2021 nos reconfiguramos internamente para trascender de la prestación de servicios sociales a la generación de desarrollo social. Cumplir con este propósito requiere de integralidad, para intervenir transversal e interdisciplinariamente los territorios y lograr la movilidad social esperada. Esto es, cerrar las brechas en educación, salud, financieras, recreación, entre otras y atender en la medida de las capacidades los problemas que está presentando el sistema social intervenido, procurando equilibrarlos.

Al intervenir en los territorios a través de nuestros servicios “tomamos parte en un asunto”, es decir, nos hacemos parte de la realidad, insertando nuestra acción en el complejo de relaciones territoriales, haciéndonos uno más, con un accionar dirigido, que recaer en los individuos que lo integran, produciendo como resultado una transformación colectiva.

La gestión de nuestros servicios arrojó en 2021 los siguientes resultados.





Subsidios

Un subsidio es una puerta de acceso a una oportunidad que permite ampliar las posibilidades y capacidades para la armonía cuando contribuye a materializar las metas del hoy y acercar las del mañana.

Durante el 2021:

- Beneficiamos a **9.148** cesantes con el subsidio de desempleo, representando la suma de

\$25.808
millones.

- Contribuimos al sueño de **2.724 familias de tener vivienda** propia al entregar

\$73.115
millones en subsidios.

- Entregamos **48.456 bonos escolares** por valor de **\$7.268 millones** beneficiando a los hijos de nuestros afiliados con la compra de útiles.



Educación y cultura

Los cambios en el mundo y la velocidad de la información nos plantean un desafío constante por aprender, desaprender y mantener un vínculo de por vida con la educación. Por eso generamos oportunidades de aprendizaje en todas las etapas de la vida, preparando individuos para que se empoderen de su desarrollo, enfrenten desafíos sociales, con capacidades para la transformación

e innovación y sean embajadores de su presente y constructores de un futuro sostenible.

A través de la educación y la cultura, fortalecemos capacidades para la consolidación productiva, económica y patrimonial de las familias y creamos conexiones que enriquecen el conocimiento, la experiencia y favorecen el desarrollo y la armonía.



En educación formal:

- Avanzamos exitosamente en la implementación del Proyecto FESXXI, que tiene como propósito brindar educación integral de alta calidad y con impacto social, en el contexto de aprendizaje del siglo XXI. A través de la implementación de un modelo educativo con enfoque en la consolidación de competencias socioemocionales, énfasis en ciencia, tecnología e innovación y bilingüismo y un modelo de operación habilitador,

se apuesta por la conexión formación-empleabilidad-productividad como elementos propulsores del desarrollo social de la región.

- Logramos la aprobación de la licencia Jornada Única para nuestro Colegio Comfandi Yumbo por parte de la Secretaría de Educación Municipal (SEM), que nos permitió implementar un modelo educativo fortalecido que responde a las exigencias y retos del nuevo contexto social y educativo.
- Apoyamos el retorno a la presencialidad de **80 agentes educativos** entre madres comunitarias y maestras de hogares infantiles de ICBF de Hogares Infantiles de los Centros Zonas Ladera y Nororiental de Cali, impactando a **1.103** niños, niñas y sus familias.
- Llevamos a cabo el IV Encuentro de mediadores escolares de los Colegios Comfandi y ratificamos el rol de los estudiantes como dinamizadores de la convivencia y eje central en nuestro modelo educativo con la capacitación de **1.121** estudiantes de grados 9°, 10° y 11° en acciones de participación ciudadana y consejos de juventudes.





En educación terciaria

- Iniciamos la implementación de la prospectiva de la educación terciaria que permitirá llegar a más vallecaucanos con una propuesta educativa innovadora, logrando alianzas por la educación superior.
- En los programas técnicos laborales implementamos un nuevo modelo de inscripciones y matrículas logrando un **crecimiento del 38% de matriculados** con respecto al 2020, categorías A: 56%, categoría B: 7% y categoría C: 9%.
- En inserción laboral ajustamos el modelo de formación con tres propósitos claves:

1. Formación en competencias transversales
 2. Desarrollo de habilidades técnicas con fines de empleabilidad
 3. Fomento del bilingüismo. Es así como ejecutamos procesos de capacitación para **8.837 beneficiarios del programa Fosfec.**

- Logramos la puesta en marcha de las Escuelas de Formación en Tecnología y Desarrollo Digital, Familia y Desarrollo del Ser, Educación y Desarrollo Infantil e Idiomas, así como el inicio del primer HUB de cualificación en Agroturismo Sostenible con Fundapanaca.



En Cultura

- Se beneficiaron de la oferta cultural de Comfandi en todo el Valle del Cauca **1.416.884** usuarios.
- Dimos lugar a programas de agenda cultural virtual que impactaron **31.690** personas, de las cuales **22.436** corresponden a categorías A y B.
- Realizamos la **Comicteca Festival** que contó con **1.605** participantes y ofreció el contacto directo con creadores, actores y actrices (voces) de series y programas de televisión de Venezuela, Japón y Colombia.



- Atendimos a la población con discapacidad desde los programas de Sala Consentidos, en los que recibimos a **5.079** personas desde programas como teatro sonoro, lecturas multiformato, promoción de lectura en Braille y lengua de señas, y encuentros incluyentes, entre otros.
- Realizamos actividades de biblioteca virtuales que impactaron a **152.718** personas, de las cuales **128.936** corresponden a categoría A y B.
- Nuestra Biblioteca Online, una biblioteca pública 100% subsidiada para el Valle del Cauca y el país, cuenta con material bibliográfico de **18.947 unidades**, en diferentes temáticas, idiomas y formatos en libros electrónicos y audiolibros para facilitar el ingreso a la información a todo el público, lo que la convierte en una biblioteca totalmente inclusiva.
- En la biblioteca online sumamos **3.391** usuarios nuevos a los **2.997** que teníamos en el 2020, para un total de **6.368**. Además, contamos en nuestra base con un promedio de **9.300** estudiantes de los colegios Comfandi.
- Fuimos invitados al encuentro de bibliotecas de Cajas de Compensación realizado en Santa Marta y obtuvimos el primer lugar en la categoría: Mejor servicio de innovación.
- Gestamos alianzas y convenios para ampliar los servicios regionales, con festivales y ferias locales, nacionales e internacionales, como III Jornadas Iberoamericanas por las bibliotecas públicas y escolares, III Encuentro Nacional de Arte Queer-ENAQ, Semana Internacional de los Museos y Feria Internacional del libro de Cali.



Recreación y deportes

- A pesar de las dificultades presentadas a causa de la situación de orden público y la coyuntura sanitaria, logramos operar el **84%** del tiempo disponible del año.
- Generamos experiencias inolvidables para **760.344 personas** en nuestros Centros Recreativos y hoteles Comfandi, espacios seguros y coherentes con el óptimo manejo de la situación sanitaria que enfrentamos durante el año.
- Impactamos **2015** personas a través de nuestros programas de formación deportiva, que le apuestan al desarrollo integral de los participantes a través del uso de diversas metodologías.
- Brindamos nuestros servicios a **1.341** personas mayores a través de nuestro programa “Bienestar activo” con actividades presenciales y virtuales, logrando un total de **16.093** usos durante el año, de los cuales **3.980** usos fueron extramurales.
- **60.744 usuarios** obtuvieron entradas a nuestros centros recreativos 100% subsidiadas y **1.876 personas** disfrutaron de alojamiento con un subsidio al 100%. Esta estrategia se llevó a cabo en un momento muy coyuntural a cuenta de la pandemia, de la situación económica y de orden público en general en nuestra región.



- Logramos impactar el **58%** de las familias afiliadas a la Caja, dejándonos como resultado de la prestación del servicio, un cumplimiento en el presupuesto del índice de recomendación del **110%**.
- Tuvimos una inversión social de **\$34.381 millones** en servicios de recreación, turismo, deportes y programas especiales, en todo el Valle del Cauca.
- La cobertura lograda fue de **1.550.138 usuarios** de los cuales el **81%** es categoría A y B, el **4%** es categoría C y el **15%** es no afiliados. Adicionalmente, el **61%** de esta cobertura se logró por prestación de servicios extramurales y el **39%** con infraestructura propia.
- Brindamos una nueva experiencia a **3.023** de nuestros afiliados por medio de programas de turismo que resaltan la belleza, colores y sabores de nuestro Valle del Cauca, aportan al desarrollo económico y generan capacidades instaladas para crecer como destino.



empresas en la atención de sus programas estratégicos de bienestar, capacitación y esparcimiento.



Mipymes en sus programas de pausas activas, lo que nos permitió llegar a **807.000 usuarios** con servicios virtuales y al aire libre que les entregaron recreación, turismo y deportes.



Vivienda

Una vivienda es sinónimo de armonía, calidad de vida y movilidad social cuando materializa un sueño y asegura planes futuros para la familia que la adquiere. En Comfandi no solo diseñamos proyectos con calidad arquitectónica, armónicos y respetuosos con el medio ambiente, sino que creamos responsabilidad y compromiso social entre empresa, colaboradores y sus familias, transformando territorios y construyendo comunidad.

A lo largo de los años hemos logrado consolidar un modelo de gestión diferenciador en el mercado inmobiliario que hoy llamamos “Programa de

acompañamiento social integral”. Facilitamos el acceso de los hogares a la solución de vivienda articulando los ámbitos de la **atención a la demanda** (atención de hogares) y la **generación de oferta** (proyectos de vivienda), generando **procesos de inclusión social** mediante la formulación de proyectos de vivienda dirigidos a hogares de diferentes condiciones socioeconómicas, movilizandocapacidades de los hogares para que cumplan las condiciones y accedan a la vivienda, y promoviendo en los nuevos propietarios su empoderamiento colectivo como comunidad.

En este sentido, durante el 2021

Incrementamos la asignación de los subsidios familiares de vivienda (SFV), pasando de un presupuesto de **2003 SFV por valor de**

\$52.000 millones

a **3725 SFV por valor de**

\$73.137 millones

Logramos un incremento de

\$14.475 millones

a partir del análisis de la norma.





Vendimos **948** **soluciones de vivienda** en los siguientes proyectos:

- Las Vegas de Comfandi: **531** unidades vendidas.
- Samán del Lago: **147** unidades vendidas.
- Ciudadela del Viento: **270** unidades vendidas.

- Entregamos **12** locales comerciales ubicados en el proyecto Montellano de Buga.
- Avanzamos en la construcción de **1.352** soluciones de vivienda en siete proyectos de vivienda.

Proyecto de vivienda	# Soluciones de vivienda en construcción
Las Vegas de Comfandi (5 proyectos)	800
Samán del Lago	192
Ciudadela del Viento	360
Total viviendas en construcción	1.352

- Entregamos **1.083** **soluciones de viviendas**, de las cuales **546** pertenecen a proyectos de vivienda Comfandi y **537** a los programas del Fondo Adaptación Ola Invernal y Plan Jarillón.

Proyecto de vivienda	# Soluciones de vivienda entregadas
Las Vegas de Comfandi	214
Ciudadela del Viento	306
Plan Jarillón (Fondo Adaptación)	440
Ola Invernal (Fondo Adaptación)	57
Total viviendas entregadas	1.017



- De acuerdo con las estadísticas realizadas en el 2021 del proceso de habilitación de la demanda hemos **acompañado a 4.200 hogares** en las salas de ventas, además con el proceso de atención, orientación y acompañamiento a distancia se **impactaron 10.337 hogares**.
- A través del proceso de organización de la demanda para la postulación al subsidio familiar de vivienda se realizaron **34.649 atenciones**, tanto presenciales como virtuales.
- Desde el equipo de organización comunitaria, con su programa de empoderamiento social fueron impactadas **2.227 personas**, propietarias y residentes, del proyecto de vivienda Las Vegas de Comfandi en **130 actividades**.

Así mismo, promovimos las relaciones sanas de los hogares con el entorno social y ambiental, de la siguiente forma:

- Fortalecimos las capacidades de 520 hogares para el cuidado y la adecuación responsable de su vivienda; obligaciones, responsabilidades y deberes al ser propietarios de una vivienda, a través de la estrategia “inducción técnico social”.
- Continuamos acompañando a nuestros propietarios y residentes en los proyectos de vivienda Comfandi para que vivan en comunidades más armónicas y empoderadas de su desarrollo social y comunitario.
- Articulamos espacios de fidelización de afiliados con beneficios integrales donde confluyen varios de los servicios de la Caja como son:



Recreación	Programa al aire libre	Aerorrumba	6
		Desafío Comfandi	16
		Presentación de servicios	4
	Bienestar activo	Taller de relajación	1
		Taller de manualidades	1
		Taller inteligencia y memoria	1
	Escuelas deportivas	Taekwondo	1
Pilotaje natación en las copropiedades		1	
Total actividades articuladas			31

Educación y cultura	Bibliotecas	Pijamada de cuentos	1
		Promoción de lectura con Caja viajera	6
	Servicios culturales	Taller de caricatura	1
		Danza urbana	3
		Origami	1
		Plastilina	1
	Educación terciaria	Certificación seminario liderazgo comunitario	1
	Total actividades articuladas		





Aportamos a la mejora de capacidades y habilidades de la comunidad de Las Vegas de Comfandi, a través de un proceso formativo de liderazgo comunitario.

85 actividades realizadas dentro del programa de acompañamiento comunitario:

- **26** actividades de conexión social (articulación de actores)
- **7** actividades de conexión social (encuentros comunitarios)
- **10** actividades de convivencia ciudadana y promoción ambiental
- **30** actividades de habilidades para el liderazgo comunitario
- **12** actividades de educación en propiedad horizontal

Este programa nos hizo acreedores del Premio Responsabilidad Social de Camacol tanto regional como nacional, en la categoría Mejor Programa de Gestión con la Comunidad (ver en reconocimientos y logros).



Fomento empresarial

Creemos en la capacidad de transformar territorios por medio de la dinámica económica; por lo tanto, conectamos el talento de las personas con oportunidades, construimos tejido empresarial y promovemos el desarrollo sostenible de empresas, mediante el apoyo a los emprendedores y sus iniciativas y la conexión entre las empresas con empleos dignos y el talento humano de alto valor.



Es así como durante el año:

Desde empleabilidad

- Aumentamos el número de personas contratadas pasando de **8.423 en el 2020 a 9.196 en el 2021**. De esta cifra 38% fueron mujeres y 62% hombres, y 47% estuvieron entre los 18 y 28 años.
- Apoyamos la mitigación de barreras individuales y sociales a las que se enfrentan las poblaciones vulnerables y apoyamos a las empresas a superar los obstáculos organizacionales que restringen vacantes inclusivas, en alianza con la

Organización Internacional para la Migraciones (OIM), el Servicio Público de Empleo del Ministerio de Trabajo de Colombia, el Departamento de Prosperidad Social y ProPacífico, entre otros aliados y empresas afiliadas.

- En el marco de la estrategia Compromiso Valle, lideramos el proyecto Empléate Valle que busca facilitar la vinculación laboral de 868 jóvenes beneficiarios de Comfandi entre los 17 y 18 años en las categorías A y B, y cónyuges de afiliados sin límite de edad.

Desde Consultoría (Unidad de Solución de Gestión):

- A partir de la reciente Ley de emprendimiento 2069 de 2020 que busca el fortalecimiento de la productividad de las MiPymes, consultamos sus necesidades, desarrollamos productos de consultoría para sus áreas de Talento Humano y Finanzas, y asignamos los nuevos porcentajes de los subsidios para que puedan ser beneficiadas.
- Acompañamos el fortalecimiento y la sostenibilidad de más de cien empresas con productos de selección del talento humano, modelos de aceleración empresarial, entre otros, orientados a generar capacidades instaladas para su productividad y la activación económica de la región.



Desde emprendimiento

- Garantizamos la atención de **4.569 emprendedores** y activamos mediante diversas actividades comerciales 19,9% de estos emprendimientos, es decir, 868 iniciativas. De este proceso de acompañamiento en convocatorias y acuerdos comerciales, se han generado ganancias equivalentes a **\$927 millones**, lo que impacta positivamente la generación de ingresos de las familias vallecaucanas.
- El porcentaje de **mujeres participantes fue de 71%** y de hombres **29%** con emprendimientos de diversos sectores, donde el de mayor participación fue el de alimentos y bebidas con **27%**.
- Alianzas con entidades claves de cooperación internacional como la Fundación Plan Internacional y su programa *Liderando por la paz* nos permitieron impactar el litoral Pacífico a través del fortalecimiento empresarial de **24 iniciativas y el acompañamiento a mujeres emprendedoras**. Logramos la movilización de actores productivos de la región y el apoyo a la salud financiera de más de **383 personas**.
- Creamos el programa **Centennials Emrende**, que busca potencializar desde una edad temprana los procesos de creación de empresa a través del fortalecimiento de la mentalidad y la cultura emprendedora de la población afiliada, en especial de los estudiantes de los colegios Comfandi.
- Creamos un escenario habilitador de oportunidades para los emprendedores Creactívate 4.0 al integrarlos en la cadena de valor de compras, contribuyendo a su sostenibilidad y al desarrollo de responsabilidad social en empresas anclas. Este modelo busca que el funcionamiento y las capacidades de los proveedores del programa estén alineados con las necesidades y requerimientos de las empresas.
- En el marco de la estrategia Compromiso Valle, participamos en el Proyecto Crea, que tiene como propósito acompañar a **756 jóvenes** en la construcción de sus planes de negocio.



“Estamos comprometidos con vivir plenamente en armonía, acercando la salud a todos, entendiendo que somos el canal y generamos las herramientas para que todos estemos mejor. Salud Corporativa es el resultado de la visión en Salud Céntrica, la construcción del modelo Armonía para nuestros afiliados y el posicionamiento como la Red de Salud más grande en el Valle del Cauca, con proyectos articulados que continúen generando valor a la Caja”.

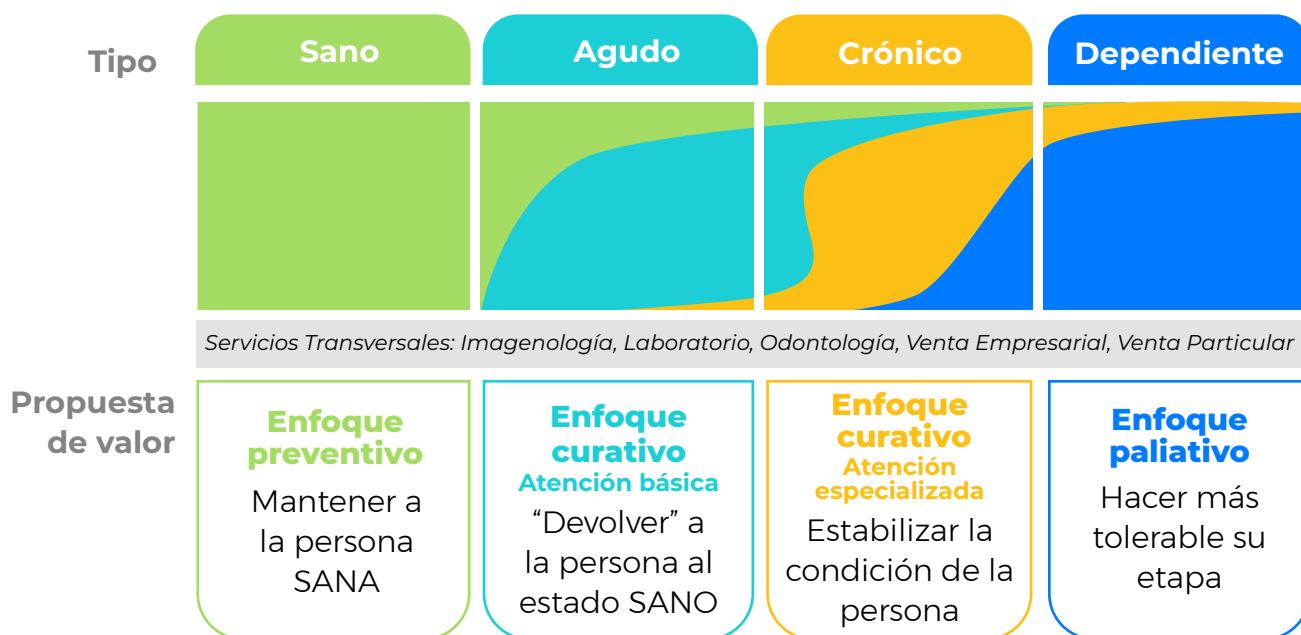
Luis Guillermo Vélez, Director de Salud Corporativa

La Dirección Corporativa de Salud se consolida desde sus dos negocios, aseguramiento y prestación en salud, con el propósito de cuidar lo más importante para las personas, su vida. Desde ambos frentes buscamos implementar un modelo diferencial de salud integral que genere valor para el usuario.

Este fue el primer año de la implementación de nuestro **modelo de salud Armonía**, a través del cual entendemos la salud del individuo desde la integralidad y como el origen de su armonía. Del goce de una buena salud depende el desarrollo de la persona, su relación con el entorno y con los demás.

Es así como el modelo orienta una intervención integral y articulada con los diferentes servicios de bienestar para ofrecer servicios de salud a cada uno de los cuatro tipos de paciente que hemos identificado impactando las ocho dimensiones de su armonía.

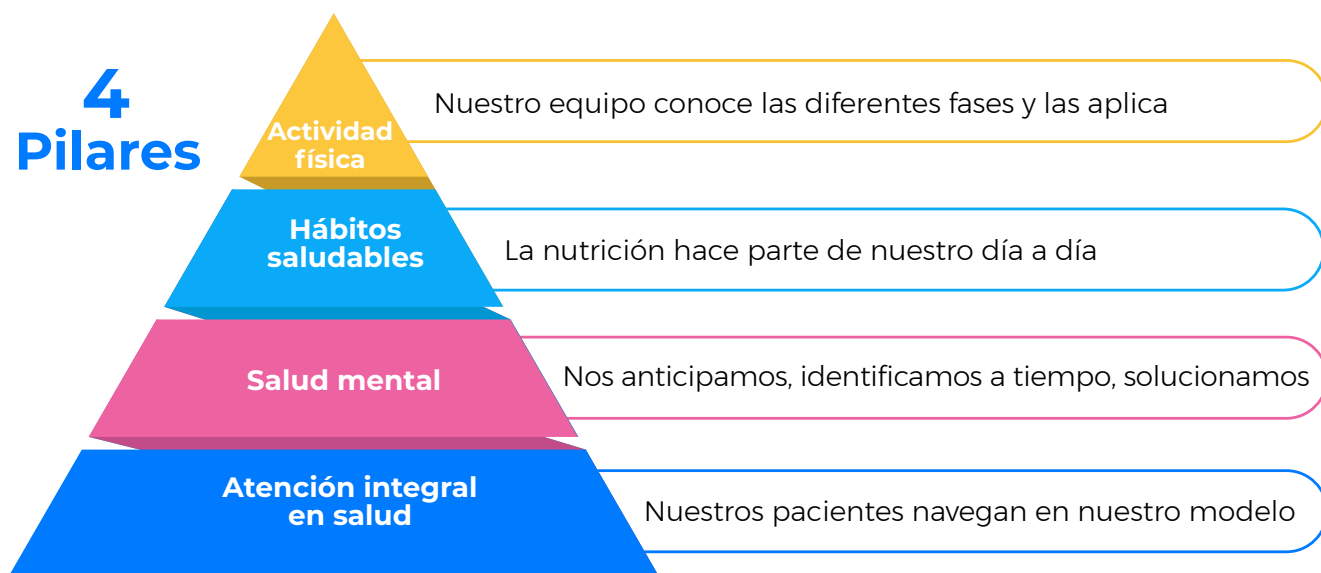




Actuamos desde un enfoque preventivo para conservar la salud de las **personas sanas**. Desde un enfoque curativo buscamos atender al **paciente agudo** para devolverle rápidamente su salud, siendo resolutivos desde las IPS. Le brindamos un servicio con enfoque curativo de alta calidad a través de la atención especializada al paciente

crónico. Finalmente, acercamos la salud a las casas para nuestro paciente **dependiente** a través de un enfoque paliativo.

Nuestro Modelo de Salud Armonía se sustenta en cuatro pilares fundamentales que están presentes en la atención y el abordaje de cada uno de los casos:





Esta es una propuesta innovadora que nos está preparando para afrontar el futuro. El 2021 nos permitió logros importantes que se reflejan en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros pacientes:

- Incrementamos **actividades en 69%** respecto al 2020, realizando en total **5.661.115 atenciones**. Nos enfocamos en implementar y fortalecer el modelo de prestación de servicios con eficiencia organizacional, por lo cual actualizamos nuestra estructura generando optimización del talento humano e instalaciones con el objetivo de fortalecer los procesos de cara a la atención de nuestros usuarios.
 - Abrimos el servicio de estética con las unidades de cirugía plástica, dermocosmética y odontoestética.
 - Unificamos el servicio de odontología en la sede Palmira con los más altos niveles de confort y embellecimiento **aumentando la capacidad en 20%**.
- **Potencializamos el servicio de Domi**, con crecimiento en Palmira y Buga, principalmente en servicio de laboratorio e hipoxia temprana para pacientes de covid-19.
- Aumentamos en **35% la oferta de especialistas** posterior a la transición de Clínica Amiga.
- Desarrollamos **23 productos** agrupados de venta a salud empresarial que responden al modelo Armonía para las empresas, incluyendo laboratorio, odontosalud, modelos dentro de la empresa, modelo de buenas prácticas en salud empresarial, vacunación y medicina ocupacional como principales productos.
- Mejoramos el proceso de oportunidad de respuesta de PQRS logrando un cierre total del año del **93%** a 31 de diciembre.



Mercadeo Social

“Las droguerías y supermercados Comfandi son de los vallecaucanos. Esta es una propuesta social que además de generar empleo, apoyar al campesino de la región y generar una gran oferta para clientes y afiliados, está inmersa en una Caja de Compensación donde los recursos van orientados al progreso de las familias, mejorando sus condiciones de educación, vivienda, recreación, salud y seguridad alimentaria, entre muchas otras. ¡Muchas gracias a nuestros clientes, porque cuando compran en Comfandi apoyan al trabajador vallecaucano!”

Carlos Alberto Ríos, director Mercadeo Social

Brindamos cercanía, una amplia oferta de productos, precios justos y un buen servicio en nuestros supermercados Comfandi ubicados estratégicamente a lo largo del departamento para que los afiliados y clientes adquieran productos frescos y de alta calidad.



Desde nuestras droguerías Comfandi, el compromiso es brindar una dosis de confianza y calidad en la entrega de medicamentos y en la atención. Estamos certificados por Icontec con la ISO 9001-2015, en la distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, lo que exige trabajar de forma permanente en el mejoramiento de nuestros procesos.

En el 2021:

- Tuvimos a disposición de los vallecaucanos **25 supermercados y 105 droguerías** ubicados en diferentes municipios del departamento, especialmente en los sectores de estratos 2 y 3, donde está la mayor concentración de nuestros afiliados.
- Alcanzamos las metas financieras propuestas con un **cumplimiento presupuestal del 189%**.
- Registramos un cumplimiento del **103,8% en el indicador NPS** (índice neto de recomendación), el cual busca

medir el nivel de recomendación que nuestros afiliados y clientes entregan de nuestros supermercados.

- Generamos experiencias memorables al entregar los beneficios de la Caja de manera integral en nuestros puntos de venta.
- Abrimos el nuevo **Supermercado Cristales**, ubicado en el oeste de la ciudad de Cali, aportando a la comunidad con productos de alta calidad.
- Consolidamos los mundos Comfandi: Mundo Bebé, Mundo Mascotas y Mundo Saludable, alineados con el concepto de bienestar que buscamos entregar de manera continua a nuestros clientes y afiliados.
- Tuvimos un crecimiento de 2 pp de la participación de nuestros afiliados en las ventas con respecto al cierre de 2020.



En nuestras droguerías

- Atendimos **358.432 afiliados** que nos eligieron para sus compras de medicamentos certificados.
- Obtuvimos un **crecimiento en ventas al por menor de 4,3%**, crecimiento de la utilidad bruta en **10,7%** y **cumplimiento del resultado neto del 109%**.
- Generamos fuentes de empleo estables que aportan al bienestar económico de la región a través del plan de expansión y posicionamiento de la cadena de droguerías.
- A través de nuestra alianza con la Corporación Punto Azul recolectamos **781,8 kg de residuos sólidos farmacológicos** en nuestras droguerías, disponiendo de forma segura los medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, evitando así contaminación ambiental y problemas de salud pública.

Ciudad/municipio	Punto Azul	kg 2021
Cali	Comfandi Guadalupe	432,6
Cartago	Comfandi principal Cartago	117,8
Jamundí	Comfandi Jamundí	114,4
Cali	Comfandi Alameda	54,3
Palmira	Comfandi principal Palmira	37,2
Tuluá	Comfandi principal Tuluá	17,2
Cali	Comfandi Avenida Estación	8,3
Total		781,8



Crédito y seguros

Desde Crédito Comfandi acompañamos el alcance de sueños; promovemos que las familias desarrollen una conciencia financiera y la capacidad para manejar los recursos con planificación y priorización, buscando el equilibrio financiero de su presente y su futuro como parte de su armonía.

Ofrecemos líneas de crédito y servicios financieros, que tienen como objetivo financiar el progreso de nuestros trabajadores, aliviar las cargas económicas reorganizando sus deudas y disminuyendo las cuotas. Propendemos por el acceso responsable, la inclusión financiera y la generación de hábitos financieros saludables.

Esto nos ha permitido, desde hace seis años, beneficiar a **22% del total de los trabajadores afiliados, lo que equivale a una cobertura de 190.168 afiliados.**

Durante el 2021, nuestra gestión estuvo enfocada en fortalecer nuestros procesos y tecnologías, en mejorar la experiencia al usuario, desarrollar nuevas líneas de crédito, ejecutar crédito ConSentido y ampliar nuestra cobertura para escribir historias junto a más familias. De esta forma:



- Beneficiamos a **39.946 trabajadores**, de los cuales 79% pertenece a la categoría A y 19%, a la categoría B:
 - Categoría A 31.486
 - Categoría B 7.583
 - Categoría C 877
- Desembolsamos **\$60.580 millones**, a través de nuestras diferentes líneas de crédito: Cupo Rotativo, Tarjeta Comfandi, Credisubsidio, Crédito con Propósito y Libranza, permitiendo a nuestros afiliados acceder al “Plan de bienestar financiero”.
- Ofrecimos microseguros y planes de protección familiar a nuestros afiliados, a través de aliados vigilados por la superintendencia financiera. Con Protección Comfandi **4.665 trabajadores** y sus familias se protegieron ante eventos adversos.
- Implementamos el **plan de acompañamiento al deudor (PAD)** y líneas de crédito especiales con el fin de mitigar el impacto generado por la pandemia y las afectaciones derivadas durante el Paro Nacional.
- Otorgamos **\$1.665 millones en subsidio a la tasa a afiliados** categorías A y B, lo cual beneficia el flujo de caja de los hogares.

Un equipo humano apasionado, comprometido y competente

ODS 8. GRI 102-8, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2

☞ **Comfandi es familiarmente responsable, un excelente lugar para trabajar y es una organización saludable; por ello, cumplimos nuestros propósitos personales y familiares, así como los retos corporativos. Somos motor fundamental en el logro de la Mega y del propósito corporativo”.**

Martha Elvira García, directora Gestión Humana

En Comfandi sabemos que detrás de toda gran historia hay seres humanos extraordinarios. En nuestro caso, son **3.723 colaboradores** que conforman nuestro equipo, el que ha permitido entregar los grandes resultados que hemos descrito a lo largo de este informe. Por esto buscamos constantemente el equilibrio en lo personal, familiar y laboral de nuestros colaboradores a través del diseño e implementación de prácticas laborales y una cultura alineada con la estrategia corporativa.

Pensar en nuestra gente y sus beneficios nos convierte en empresa familiarmente responsable (EFR) GRI 202-1

Nos hemos trazado la meta estratégica de consolidarnos como empresa familiarmente responsable y promover entre nuestros colaboradores el cuidado como estilo de vida. En el 2021, recibimos la renovación del sello EFR, que otorga la Fundación Másfamilia de España.

Nos convertimos en la primera Caja de Compensación Familiar en conseguir el nivel de Excelencia A, lo que nos posiciona como una organización líder en prácticas laborales de conciliación que impactan en el compromiso y los resultados de la organización.





Reconocer y acompañar a nuestros colaboradores es ser una empresa familiarmente responsable. En el 2021:

- Reconocimos a los colaboradores que continuaron su labor en modalidad presencial durante el paro nacional con la entrega de **1.385 bonos Comfandi, cada uno por valor de \$200.000.**
- **Reconocimos la importante labor del personal de Salud** durante la contingencia con planes de alojamiento 100% subsidiado en hoteles y cabañas Comfandi, beneficiando a 351 colaboradores.
- Para festejar el fin de año entregamos **743 boletas** para el concierto de la fiesta compartida y **3.510 anchetas decembrinas.**
- Gracias a la contribución económica de un grupo de voluntarios, entregamos **27 donaciones económicas por valor de \$15.455.000** para apoyar situaciones de calamidad vividas por nuestros colaboradores.

- Brindamos orientación psicológica a **57 colaboradores.**
- Durante el segundo trimestre del año ofrecimos un **plan de acompañamiento especial** para docentes en alianza con la ARL, alrededor del **autocuidado de la salud mental y emocional.**
- Nos vinculamos a la programación Red PaPaz, enfocada en el trabajo con los colaboradores en su rol de padres.
- Realizamos **118 actividades de bienestar** con un cumplimiento del **135%**, con cuatro focos: deporte y recreación, fortalecimiento personal y laboral, salud y bienestar, y celebraciones y fechas especiales.

Adicionalmente, les brindamos a nuestros colaboradores beneficios extralegales que disminuyen sus cargas económicas, aportándoles satisfacción y tranquilidad. En 2021 entregamos al personal, un total de **89.078** beneficios equivalentes a **\$14.189.363.627** distribuidos así:

Beneficios	# Beneficios otorgados	Valor
Subsidio seguro de vida colectivo	4141	\$424.815.623
Prima vacaciones	3426	\$3.982.881.116
Bonificación de antigüedad	796	\$2.026.350.918
Subsidio cafetería	624	\$121.054.995
Auxilio educación secundaria	620	\$137.101.545
Auxilio de anteojos	566	\$64.021.749
Auxilio educación primaria	523	\$76.524.439
Auxilio educación universitaria	408	\$235.439.297
Subsidio plan de vida complementario	371	\$358.102.392
Permiso calamidad	370	\$56.914.079
Auxilio educa al trabajador	151	\$200.154.247
Prima matrimonio	31	\$27.639.733
Permiso matrimonio	29	\$8.155.273
Auxilio defunción de familiar	20	\$6.039.347

Como parte de las medidas EFR, brindamos a nuestros equipos estabilidad laboral, empleos formales con contratos y condiciones laborales dignas que parten de un salario mínimo superior al establecido legalmente.



Salario mínimo legal nacional:
\$908.526

Salario mínimo Comfandi:
\$934.566

Así es nuestro equipo humano

Conformado **por 2.471 mujeres y 1.252 hombres**. Nuestra plantilla de colaboradores está distribuida de la siguiente manera:

Regional	Hombres	Mujeres
Buenaventura	1	7
Buga	39	118
Cali	1.001	1.904
Cartago	72	144
Palmira	80	180
Tuluá	59	118

Fijo	
Mujeres	Hombres
2.026	855
Total	2.881

Indefinido	
Mujeres	Hombres
445	397
Total	842

Comfandi, un gran lugar para trabajar

Cuidar a nuestro equipo también significa brindar espacios sanos y en armonía donde puedan desarrollar sus metas personales y profesionales. Por esto, asegurar un clima organizacional óptimo ha sido una de nuestras grandes apuestas a lo largo de los años y así lo ratificamos en septiembre del 2021 cuando realizamos la medición de ambiente laboral a través del Great Place to Work Institute, reconocido como una autoridad mundial en ambiente de trabajo y cultura organizacional. De esta forma, nos hicimos merecedores del sello **Great Place to Work**.

Logramos una cobertura del 83% de los colaboradores y los principales hallazgos fueron:

- Resultado total de favorabilidad **84%**, lo cual indica que este porcentaje de los colaboradores encuestados calificaron positivamente todas las afirmaciones.

- Obtuvimos un resultado mayor a **70%** en la categoría **Muy satisfactorio**, lo que nos posiciona como un empleador atractivo y ejemplo para otras empresas.

Con base en el análisis de los resultados de la anterior medición de clima y satisfacción laboral, se desarrollaron planes de acción enfocados en fortalecer dimensiones como liderazgo, reconocimiento y comunicación.

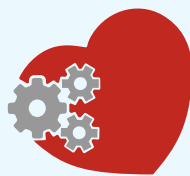
- En la **dimensión liderazgo** hemos implementado acciones como la Escuela de líderes “Ruta T” y la promoción de nuestro estilo de liderazgo, que enfatiza tres poderes del líder Comfandi: visión, influencia y agilidad.
- En la **dimensión reconocimiento** fortalecimos nuestro sistema de reconocimiento mediante el lanzamiento de la plataforma “Reconozco tu huella”, donde los colaboradores pueden realizar sus

reconocimientos de forma virtual y oportuna. Esta plataforma ha facilitado que los colaboradores interactúen en un muro social y se enteren de los reconocimientos que se realizan unos a otros. En el 2021 se llevaron a cabo **7.110 reconocimientos**. Entre los motivos de reconocimiento más populares se encuentran: Por tu gestión, Por tu actitud, Por tus resultados, Por tu poder de influencia y Por tu poder de visión.

- En la dimensión **comunicación** designamos gestores de clima a colaboradores que se convirtieron en los movilizados y mediadores de un ambiente laboral favorable dentro de sus equipos de trabajo. Realizaron encuestas cortas (pulsos) para ayudarnos a determinar la relación y el liderazgo de los equipos, y participaron en la construcción de planes de acción específicos.



Fundación Colombiana
del **Corazón**



Organizaciones
Saludables

ORGANIZACIÓN SALUDABLE CERTIFICADA

El cuidado como estilo de vida

Priorizar el bienestar de nuestro equipo, posicionándolo en el primer renglón de importancia de nuestra gestión nos permite decir hoy que somos una **organización saludable**. Así lo ratificamos en abril de 2021 al convertirnos en la primera **Caja de Compensación** del país en alcanzar la certificación otorgada por la Fundación Colombiana del Corazón (FCC).

La Organización Mundial de la Salud define una empresa saludable como “un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad”. Por eso, bajo nuestro modelo de empresa familiarmente responsable, implementamos espacios y herramientas que ayuden a nuestro equipo a fortalecer su capacidad de cuidar de sí mismos, adoptando hábitos y estilos de vida que preserven su salud integral y la de sus familias.

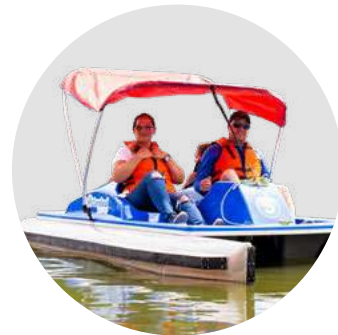
Con este modelo, hemos priorizado ocho pilares que desde su práctica integral promueven condiciones de salud armónicas:



Fomentamos el movimiento y la actividad física en la rutina diaria para tener una vida saludable.



Fomentamos la conexión con la naturaleza, el consumo de productos naturales y la construcción de hábitos que impacten positivamente el entorno, cuiden y preserven el medio ambiente.



Fomentamos en las mujeres, hábitos de cuidado que les permitan vivir saludables, plenas, felices y en armonía para empoderar, movilizar e inspirar a quienes las rodean.



Invitamos a elegir alimentos, horarios y comidas de acuerdo con los requerimientos de cada cuerpo, edad, gasto energético y condición de salud, privilegiando las opciones saludables y balanceadas.





Ayudamos a nuestros colaboradores a ser conscientes de la importancia de revisar periódicamente los números de referencia para el cuidado de su salud y calidad de vida.



Ayudamos a desarrollar habilidades que fortalezcan su optimismo, mejoren su posición frente a las situaciones de reto y que cultiven en su vida el pensamiento positivo.



Invitamos a hacer un alto, respirar, observar, pensar y ejercitar la conciencia sobre el momento presente.



Diseñamos herramientas para informar, enseñar y motivar a nuestros colaboradores a tomar la decisión de incluir hábitos de vida saludables en su rutina diaria.



En el 2021 ejecutamos más de **88 actividades que fomentaron la práctica de acciones alrededor de estos pilares con 1.298** asistencias de nuestro equipo.

En movimiento con estilo

- Realizamos **42** clases virtuales de acondicionamiento físico, en las que participaron más de **200** colaboradores.
- Llevamos a cabo **297** valoraciones físicas.
- Desarrollamos pausas activas virtuales.
- Logramos mejorar la flexibilidad de los participantes en un **50%** y la fuerza en sentadillas, flexiones de pecho y abdominales.

En relación con el entorno

- Desde la Dirección de Salud Corporativa por medio del programa de humanización, desarrollamos en nuestras IPS la actividad “Cultivemos humanización”, en la que nuestros colaboradores escribieron y sembraron sus compromisos con el entorno de manera simbólica.

En corazón saludable

- Realizamos **87 perfiles lipídicos** de control, y logramos que 92% disminuyera su nivel de riesgo medio y alto a bajo.
- En conjunto con Salud Corporativa, 663 colaboradores afiliados a EPS SOS con riesgo cardiovascular alto recibieron educación en salud e intervención médica.



En aprender a comer

- Realizamos 85 valoraciones nutricionales personalizadas, desarrolladas de manera presencial y virtual.
- Brindamos educación en alimentación saludable a los estudiantes de primaria y bachillerato del Colegio Comfandi El Prado con el apoyo de la Escuela Nacional del Deporte.

En corazón de mujer

- Celebramos el mes de la mujer enfocado en cinco virtudes: inspiración, cuidado, empoderamiento, liderazgo y resiliencia, logrando la participación de más de **300** personas en nuestro webinar Mujeres con propósito.
- Nos unimos a Cardio Mujer, programa que actúa con Corazón de Mujer de la Fundación Colombiana del Corazón, con mensajes que se compartieron para incorporar pequeños cambios en la vida cotidiana.

En conciencia plena y pensamiento positivo

- Impactamos a **365 colaboradores** de los segmentos de salud y educación con intervenciones focalizadas a las necesidades sentidas por los equipos de trabajo.



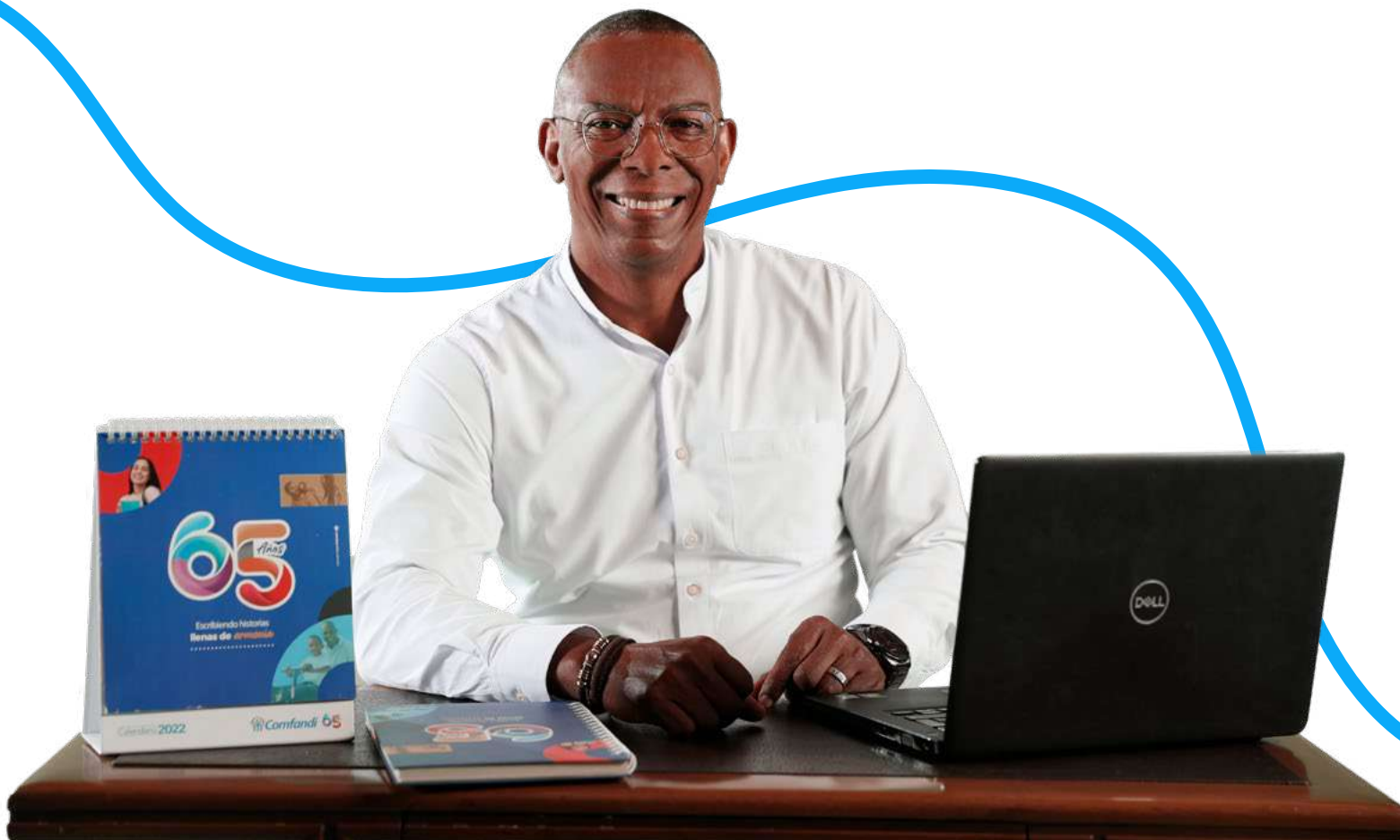
La salud y seguridad son nuestra prioridad

Como parte del cuidado y bienestar de nuestros colaboradores implementamos programas para la minimización y control de riesgos biológicos, químicos, lesiones osteomusculares, riesgo cardiovascular y enfermedades no transmisibles, entre otros.

- Implementamos herramientas tecnológicas para la gestión dinámica de los procesos de SG-SST.
- Implementamos estrategias que permiten llegar al 100% de las sedes de Comfandi, asegurando los requisitos mínimos de SST.
- Fortalecimos el recurso humano para la gestión de la seguridad y salud de colaboradores, asegurando el cumplimiento de objetivos y metas transversales del SG-SST.

Para brindar mayor bienestar y seguridad a nuestros colaboradores y sus familias

- Adquirimos **3.960** vacunas para la prevención del covid-19 y vacunamos a **1.070** colaboradores y **1.121** familiares.
- Implementamos una estrategia para el seguimiento, vigilancia y control de los casos probables y confirmados de covid-19 reportados por los colaboradores garantizando cerco epidemiológico. Se reportaron 1.184 casos.
- Definimos estrategias para la disminución de la frecuencia y severidad de la accidentalidad laboral, generando impacto positivo en la productividad, prevención de los riesgos y el mantenimiento de las condiciones de salud de nuestros colaboradores; **se disminuyeron 34 accidentes de trabajo comparado con el 2020.**





- Identificamos y corregimos las condiciones inseguras en los lugares de trabajo, con la finalidad de mantener ambientes de trabajo seguros. Alcanzamos una **cobertura del 91% de los centros de trabajo y un 27% en el cierre de hallazgos**.
- Implementamos un modelo de formación y entrenamiento de brigadas de emergencia y líderes de evacuación, como estrategia para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Capacitamos **419 brigadistas**.
- Valoramos y verificamos las condiciones de seguridad industrial y ergonomía en los puestos de teletrabajo. Aprobamos en la primera fase de formalización a **805 candidatos**.
- Desarrollamos programas y estrategias como Gym en casa, pausas activas virtuales, valoraciones nutricionales, educación nutricional para estudiantes de nuestros colegios, y acompañamiento psicológico a la UES salud y educación.
- Realizamos inspecciones de seguridad industrial al 91% de las sedes de la Caja, logrando el cierre de 27% de los hallazgos evidenciados. Realizamos **190 inspecciones**.
- Ejecutamos 44 simulacros de emergencia en las unidades estratégicas de servicio de Salud, Mercadeo y Recreación.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

En apoyo a los lineamientos implementados para la prevención del covid-19 y con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas preventivas por parte de la Organización, activamos nuestro Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el 2021 realizamos elección del COPASST con vigencia de abril 2021 a abril 2023, conformado por:

- Representantes de trabajadores: 4 principales y 4 suplentes
- Representantes de empleador: 4 principales y 4 suplentes

Debido a la pandemia, se aumentó la frecuencia de reuniones y se reportaron informes semanales al Ministerio de Trabajo frente al cumplimiento de las medidas preventivas del covid-19 en el sector salud. El 100% de nuestros colaboradores son objeto de acompañamiento para el control y prevención de los riesgos laborales en su lugar de trabajo incluyendo colaboradores en los roles del COPASST, Comité de convivencia laboral y demás comités establecidos por la compañía.

Tasa de accidentalidad laboral

La implementación de medidas de autocuidado y prevención arrojó una reducción en el número de accidentes laborales con respecto al 2020 en 0,24 puntos.

Tasa de accidentalidad laboral			
Resultados 2020		Resultados 2021	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2,9	3,8	3,2	3,3

Tasa de incidencia de enfermedad laboral (EL)			
Resultados 2020		Resultados 2021	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
16	59	53	122

Buscamos el desarrollo integral de nuestros equipos

El desarrollo continuo e integral de nuestro equipo nos inspira. Apostarle a su formación y acompañarlo en el mejoramiento de sus actitudes, conocimientos y habilidades nos permite ser cada vez mejores.

Este año avanzamos en la consolidación de 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. Este modelo se sustenta en una estructura curricular integral y secuencial y recoge la perspectiva de desarrollo de carrera. En el marco de la Escuela Corporativa contamos con tres momentos de formación del colaborador.

Inducción: Yo puedo dar el primer paso

Incluye los contenidos que permiten la adaptación del nuevo colaborador a la cultura corporativa, las políticas

organizacionales, motivándolo a comprometerse con el propósito y la Mega desde el rol que desempeñe. Se abordaron temas como aspectos generales y relevantes de la organización, gestión ética, organización saludable - Cuidarnos es nuestro estilo, Sarlaft, protección datos personales, higiene de manos Comfandi, EFR, seguridad y salud en el trabajo.

Entrenamiento: Yo puedo aprender cosas nuevas

Brindamos herramientas a los líderes para inspirar e influenciar positivamente a las personas a través del ejemplo, construyendo relaciones de confianza, siendo gestores de las condiciones favorables para el trabajo y facilitadores de espacios de desarrollo profesional y personal de sus equipos:

- Fortalecimos nuestro estilo de liderazgo, llegando a **235** líderes a través de **1.346 horas de formación**.
- Llevamos a cabo la “Escuela de líderes – Ruta T un camino a la transformación”, que a través de modelos de aprendizaje activo asegura un mayor impacto en el aprendizaje de las actitudes y



comportamientos. Está enfocada en el mejoramiento de las competencias ya existentes en los líderes a partir de herramientas prácticas de liderazgo, habilidades gerenciales y acompañamientos personalizados.

- Implementamos el reto “21 días de liderazgo” con el propósito de fortalecer nuestros poderes del liderazgo.
- Implementamos la plataforma Reconozco tu huella del espacio “Entrevistas sin filtro” para promover nuestro estilo de liderazgo.

Capacitación: Yo puedo conocer más

Orientamos la oferta a desarrollar conocimientos, habilidades y comportamientos específicos con el fin de preparar al colaborador para retos

futuros en su carrera profesional. Llevamos a cabo formaciones técnicas y de requerimiento normativo de las áreas, así como entrenamientos en diversos ámbitos para el desempeño en los cargos. Con estos programas impartimos a nuestros colaboradores **69.877** horas de formación.

En el 2021 destacamos:

- El desarrollo de 20 materias enfocadas al conocimiento específico y ampliado de las unidades de negocio y áreas de la Caja, con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores.
- La preparación de cursos virtuales de experiencia del cliente, análisis financiero y transformación digital para todos los colaboradores.



Horas de formación impartidas a colaboradores

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
Estratégicos	134	160	293
Tácticos	1.436	826	2.262
Operativos	53.677	13.645	67.322
Total	55.247	14.630	69.877

Le apostamos al mejoramiento continuo

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. Las evaluaciones de desempeño por categoría ocupacional se desarrollaron de la siguiente forma.

Colaboradores que reciben evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional

Categoría ocupacional	Femenino	Masculino	Total colaboradores
Estratégico	0,4%	0,6%	30
Táctico	0,8%	0,7%	43
Táctico operacional	33,2%	17,6%	1.530
Soporte	31,5%	15,3%	1413

La pasión con la que trabajamos se evidencia en los resultados

Tasa de rotación 2021:

9,55%



Rotación desagregada por edad, género y región



18-30 años

Ubicación	M	H	Total
Buga	7	28	35
Cali	86	24	110
Calima	4	1	5
Cartago	15	5	20
Palmira	4		4
Jamundí	1	1	2
Tuluá	8	4	12
Candelaria	2		2
Yumbo	6		6
Total	133	63	196



31-50 años

Ubicación	M	H	Total
Buga	12	2	14
Cali	97	41	138
Cartago	14	5	19
Palmira	6	1	7
Tuluá	9	5	14
Candelaria	1		1
Buenaventura	1		1
Popayán	1		1
Yumbo	3	5	8
Total	144	59	203



Mayor de 50 años

Ubicación	M	H	Total
Cali	7	4	11
Palmira		2	2
Cartago	2		2
Tuluá	1		1
Total	10	6	16

En estos años de pandemia, la virtualidad se ha convertido en nuestra gran aliada; en el 2021 nos permitió llegar a diferentes ciudades, municipios y veredas del país, apostándole a la inclusión de población ubicada en diversas localidades diferentes a Cali. Adicionalmente, las ofertas de empleo con modalidad de teletrabajo han significado un paso importante hacia la equidad y la construcción de innovación, permitiéndonos contar con colaboradores que trabajan remoto desde diferentes localidades del país.

Nuevos ingresos desagregados por edad, género y región



18 -30 años

Ubicación	M	H	Total
Buenaventura	3		3
Buga	37	12	49
Cali	364	154	518
Calima	7	8	15
Cartago	38	18	56
Palmira	25	14	39
Tuluá	34	15	49
Yumbo	21	8	29
Ginebra		1	1
Jamundí		1	1
Candelaria	3		3
Popayán	2		2
Total	534	231	765



31 -50 años

Ubicación	M	H	Total
Buga	11	9	20
Cali	387	173	560
Calima	6	7	13
Cartago	13	8	21
Palmira	7	7	14
Tuluá	17	9	26
Yumbo	20	15	35
Jamundí	2	3	5
Candelaria	2		2
Bugalagrande		1	1
Total	465	232	697



Mayores de 50

Ubicación	M	H	Total
Buga	8	1	9
Cali	38	24	62
Calima	1		1
Cartago	1	1	2
Yumbo	4	3	7
Total	52	29	81





VOLUNTARIADO
Comfandi



La ciudadanía consciente se manifiesta en nuestros colaboradores

“Ser voluntaria Comfandi significa tener la oportunidad de ser solidaria, ayudar, y tenderle mi mano a otros que no tienen la misma fortuna que yo. Cuando hablo de fortuna, no me refiero a la riqueza material, el dinero, joyas o palacios, sino a tener el poder de hacer algo por alguien que jamás podrá pagarme, pero que me da el privilegio de sentirme útil y vivir para servir”

Elvia María Aguirre, secretaria Gerencia Vivienda / voluntaria Comfandi

Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo Comfandi le apuesta a la formación de ciudadanos conscientes y comprometidos que brindan su tiempo, conocimiento, habilidades y pasión al servicio de las comunidades vulnerables llevándoles bienestar y alegría. Este programa les permite convertirse en protagonistas del cambio y adquirir la consciencia de que somos individuos en un contexto que nos necesita y que desde cualquier lugar, posición o situación podemos y debemos aportar a un mundo más sostenible, tanto local como globalmente.

En el 2021, nuestros voluntarios:

● Contribuyeron al fortalecimiento de nuestros proveedores

En nuestro **Programa Avanza**, que tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de nuestros proveedores y construir con ellos relaciones sólidas y duraderas, llevamos a cabo **54 horas** de talleres prácticos, con las empresas Tri Fit y Brillaseo. Contribuimos no solo a su fortalecimiento empresarial, sino además a garantizar la calidad de los productos y servicios que nos suministran, siendo conjuntamente más competitivos.

● Fueron la mano amiga de quienes más nos necesitaron

Nuestras donaciones en dinero sumaron más de **14 millones** de pesos, beneficiamos a **24 familias** que se encontraban en situación de calamidad, entregamos **230 mercados** a comedores comunitarios que atienden

adultos mayores y niños, y sembramos **38 árboles** en nuestro Centro Vacacional Comfandi Lago Calima, en el marco de los juegos panamericanos Junior.

● Encendieron una luz de esperanza

En Navidad, con el apoyo de las fundaciones XFE, Semillas de Amor en Cosecha y la Secretaría de Paz y Reconciliación de la Gobernación del Valle entregamos **795 aguinaldos, 350 refrigerios, 160 anchetas** y más de **600 raciones de alimentos** no perecederos a niños, madres lactantes y adultos mayores de diferentes zonas vulnerables del departamento.

● Decidieron cambiar horas por sonrisas

En conjunto con Salud Corporativa, desde la línea de apoyo humanitario y social invitamos a los voluntarios a acompañar a las familias y los pacientes de cuidados paliativos, mediante el apoyo en planes de intervención que responden a las necesidades de bienestar desde los ámbitos fisiológico, psicosocial, afectivo y espiritual, y que se ponen en marcha desde el momento en que la situación del paciente no responde a un tratamiento curativo. Con el lanzamiento de la iniciativa se inscribieron **32 nuevos voluntarios**, que en el 2022 recibirán la formación y entrenamiento necesarios para el desarrollo de sus labores como voluntario.



Escribimos el futuro con 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 ODS 13. GRI 102-11, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1, 302-4, 306-1, 306-2, 306-4

☞ **Comfandi está comprometida con fortalecer la cultura ambiental de los colaboradores y usuarios, creando ambientes propicios para lograr ser impulsores de cambio en cuanto al cuidado de los recursos naturales, promoviendo estrategias encaminadas al desarrollo sostenible de la región”.**

Andrés Jordán, director Gestión Corporativa

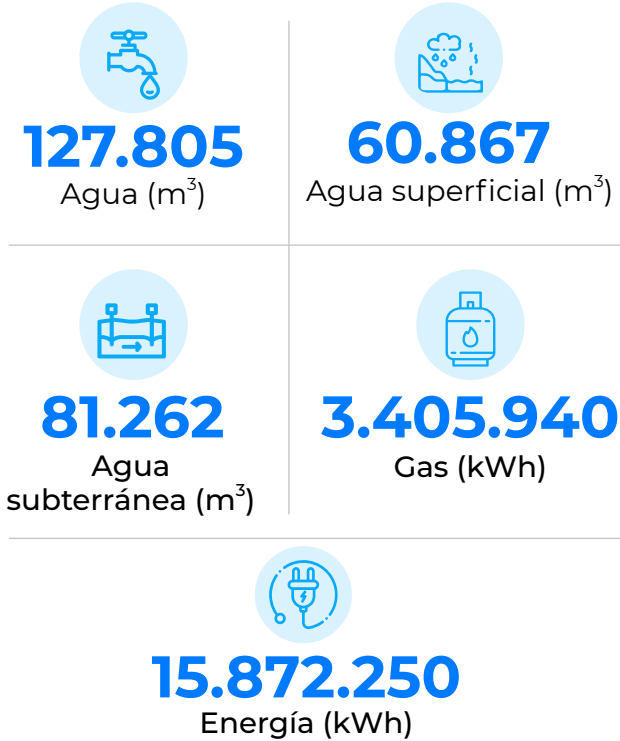
Vivir apasionados por la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de las empresas requiere que pensemos en el futuro, que tomemos decisiones responsables hoy para asegurar un mañana en el que tanto el planeta como las personas gocemos de salud. Por esto trabajamos constantemente en mejorar nuestras prácticas para prevenir, reducir y/o mitigar los impactos ambientales. En este camino, nos alineamos con el **Objetivo de Desarrollo sostenible número 13** y entendemos que la educación, la sensibilización y la generación de capacidades en nuestros colaboradores y grupos de interés es fundamental en la escritura de un futuro más sostenible para todos.

En el 2021 llevamos a cabo estrategias de comunicación disruptivas y experienciales para los colaboradores a través de nuestro programa **Haz eco**, el cual busca educar y generar conciencia a través de la socialización de buenas prácticas ambientales para ser implementadas en el ámbito laboral y en el personal, ya que también nos hemos propuesto impactar los hogares para lograr un verdadero cambio de conciencia en nuestras familias.





Escribimos historias de armonía al usar nuestros recursos de forma responsable y eficiente

Consumos 2021



Consumo agua 2021 (m³)

 Agua superficial	Vacacional Calima	35.547
	Recreativo Calima	13.056
	Veleros	6.682
	Tablones	5.402
 Agua subterránea	Pance Vc-834	9.400
	Arroyohondo	16.789
	Pance Vc-847	55.073
Total		141.949



Eficiencia energética

Dentro de la estrategia para el consumo responsable de la energía implementamos la medición directa y zonificadas en diferentes puntos de servicio, con el fin de identificar acciones y oportunidades de ahorro. Se ahorraron **6.009.750 kW** pasando de un consumo de **21.882.000 kW** en el 2020 a **15.872.250 kW** en el 2021.

Energías alternativas

El futuro de la humanidad y del planeta depende de la manera en la que produzcamos energía. Un sistema energético fiable, asequible y descarbonizado es fundamental. En Comfandi somos conscientes de esta realidad, por eso en el 2020 iniciamos la implementación de un proyecto fotovoltaico con paneles solares en el supermercado Comfandi Torres. Con esta apuesta se generaron 117.506 kWh de energía limpia, lo que representa dejar de emitir 47,2 t de CO₂ o 2263 árboles sembrados, adicionalmente se obtuvieron ahorros por \$88.000.000.

Adicionalmente, continuamos y ampliamos el proyecto con la implementación de sistemas fotovoltaicos que generaron ahorros en consumos del 20% al 25% en los supermercados Morichal, Guadalupe, Palmira, Tuluá y Buga; en los Colegios Tuluá y Yumbo, y en la IPS de Palmira.

Uso eficiente del agua

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

Volumen de agua captada (m³)



2020
191.914

2021
269.934

Fuentes de captación de agua (consumo m³/año)



Acueducto:
127.805



Fuentes superficiales:
60.867



Agua subterránea:
81.262

Adicionalmente,
logramos recuperar

8735 m³

de agua residual tratada, la cual se utiliza para el riego de zonas verdes en el Centro Recreativo Calima.

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.

Punto	Caudales l/s	Caudales m ³ /año	DBO (mg O ₂ /l)	SST (mg/l)
Recreativo Tablones	0,09	2.838	10	8
Recreativo Tuluá	0,158	4.982	10	8
Recreativo Calima	0,277	8.735	10	8
Vacacional Calima	0,477	15.042	20	16
Veleros Calima	0,123	3.878	10	8
Total fuentes superficiales		35.475		
Recreativo Buga	0,077	2.428	10	8
Pance PTAR 1	0,052	1.639	10	8
Pance PTAR 3	0,056	1.766	10	8
Total infiltración		5.833		

Cantidad de residuos generados

Durante el 2021 realizamos ajuste a los PGIRS, con el fin de implementar la Resolución 2184 de 2019 y la Resolución 1344 de 2020 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, los cuales hacen alusión al cambio en el código de colores de los contenedores de residuos. De esta forma, cada unidad estratégica de servicio realizó el cambio de los contenedores.



Disposición de residuos no peligrosos

Durante el 2020	Durante el 2021
<ul style="list-style-type: none"> Residuos ordinarios: 1.554.806 kg Residuos reciclables: 230.563 kg 	<ul style="list-style-type: none"> Residuos ordinarios: 1.572.501 kg Residuos reciclables: 261.506 kg



Manejo adecuado de nuestros residuos (Kg)

- Cartón: **181.928**
- Papel: **18.855**
- Plástico: **13.643**
- RAEE: **5014**
- Vidrio: **513**
- Prensa: **321**
- Metales ferrosos: **36.607**
- Metales no ferrosos: **106**
- Baterías plomo: **1807**
- Luminarias: **967**
- Aceite de cocina usado: **620**
- Otros: **279**



Resultados 2020

1.554.806 kg

Resultados 2021

1.834.007 kg

Disposición de residuos peligrosos

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



Resultados 2020

230.563 kg

Resultados 2021

128.432 kg

Residuos peligrosos por tipo y peso (Kg)

- Residuo biosanitario: **89.224**
- Residuos anatomopatológicos: **12.498**
- RAEEs: **5.015**
- Residuos reactivos: **10.077**
- Residuos cortopunzantes: **2.902**
- Metales pesados: **48,7**
- Fármacos: **5.831**
- Pilas: **51**
- Luminarias: **967**
- Hidrocarburos: **2,8**
- Contenedores presurizados: **11,6**



Tratamiento:



Residuos hospitalarios (anatomopatológicos, cortopunzantes, fármacos, reactivos): tratamiento de termodestrucción por incineración.



Biosanitarios: desactivación por autoclave.



RAEES: reciclaje y recuperación.



Luminarias y bombillos ahorradores: recuperación.



Hidrocarburos: recuperación.

Protegemos la sostenibilidad de nuestros ecosistemas

Teniendo en cuenta la importancia que tienen las abejas en los procesos de polinización y por ende del sostenimiento de los ecosistemas y cultivos, la Caja tomó la decisión de protegerlas y darles un manejo adecuado al unirse al programa “**Adopta una colmena de abejas**”. De esta forma durante el 2021 se logró el control, la recuperación y reubicación de 11 colmenas en nuestras diferentes sedes.

Capacitación a colaboradores

Como parte de nuestra estrategia ambiental, durante el 2021 realizamos **526** capacitaciones para fomentar una cultura ambiental en colaboradores, personal asistencial, personal administrativo, comunidad educativa, usuarios y demás grupos de interés de las diferentes unidades estratégicas de servicio de Comfandi.

Tema	# Capacitaciones	Colaboradores capacitados
Consumo responsable de agua	48	562
Consumo responsable de energía	36	597
Departamento gestión ambiental	65	575
Gestión de residuos	297	4.597
Gestión de vertimientos	31	393
Indicadores de gestión	2	24
Otro	47	1.315
Total	526	8.063

Invertimos en nuestro futuro

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 tiempo que generan un impacto positivo en el medio ambiente, al mitigar, prevenir o controlar el uso de recursos involucrados en nuestra operación.

En el 2021 efectuamos inversiones ambientales en los siguientes frentes.

Objetivo de la inversión	Resultados 2020 (millones)	Resultados 2021 (millones)
Adecuación y mantenimiento UTR	\$16.330.270	\$11.364.018
Mantenimiento sistemas de tratamiento de aguas residuales	\$154.929.509	\$119.825.771
Cambio de sanitarios, llaves de duchas y lavamanos por sistemas ahorradores		\$618.000.000
Total		\$749.188.789







**Abordar los
retos del presente,**
es escribir las historias del futuro

Abordar los retos del futuro se escribe con las historias del presente

Cuando en el 2018 repensamos nuestra estrategia y definimos nuestro propósito y la meta retadora, grande y ambiciosa que llamamos Mega, lo hicimos entendiendo que el entorno en el que nos desenvolvemos como organización es complejo, volátil e incierto, que no da cabida a la rigidez de lo tradicional, y que demanda de nuestra parte la capacidad de decidir y enfocarnos en lo que sabemos hacer bien y de manera sostenible; también ajustar lo que no funciona. Para ello, debemos ser estratégicos y coherentes, haciendo escogencias y renunciaciones.

Desde entonces, profundizar en el conocimiento y entendimiento de nuestras familias y empresas afiliadas –

quiénes son, qué sienten, qué piensan, cuáles son sus necesidades— ha sido la bandera de nuestro repensar estratégico y organizacional. Pasamos de la unión de propósitos personales y la construcción colectiva del propósito corporativo a entender lo que debíamos hacer desde cada unidad estratégica de servicio, desde el enfoque de lo que somos: una organización social, sostenible, generadora de valor y alto impacto en las personas y en la región.

Nuestro modelo de gestión estratégica ha evolucionado y madurado de cara al 2025 y al cumplimiento de los tres componentes de nuestra Mega. La metodología canvas implementada desde el 2020 nos permitió definir factores claves e indicadores de



resultado social que potencializarán el impacto de cada negocio; la definición de la metodología para la medición de la TIR social, como ecualizador de nuestra gestión, nos llevará a ser cada vez más eficientes en la gestión de los recursos, para maximizar el impacto social de cada inversión.

En el primer semestre del 2022, la tarea se centró en seguir madurando este modelo y revisar la proyección financiera de nuestros planes de negocio al 2025, determinando cómo vamos, qué nos falta y qué capacidades debemos desarrollar para acelerar el paso hacia el cumplimiento.

Empezamos a construir lo que hemos llamado nuestro **plan de largo plazo** (PLP), consistente en la prospectiva que desde cada negocio y en el ámbito corporativo definimos para cumplir con

nuestra Mega. El plan recoge lo mejor de una estrategia emergente y nos permite explotar la experiencia y el conocimiento que nos da el presente para proyectarlo al futuro, equilibrando nuestros objetivos con las circunstancias cambiantes. Esto es, ajustar sobre la marcha los procesos, programas, proyectos y negocios que son generadores de valor social y/o económico, y dejar de lado los que no agregan valor. De esta manera podremos seguir siendo relevantes, pertinentes y diferentes para el desarrollo de nuestros afiliados.

La construcción del plan de largo plazo nos ha permitido identificar las capacidades distintivas que debemos fortalecer y desarrollar, y los retos que debemos abordar para seguir escribiendo historias llenas de armonía y sostenibilidad. Estas capacidades hacen referencia a:



Transformación digital: es el factor que nos ayuda a satisfacer y a superar las demandas emergentes de nuestros afiliados y usuarios, fortaleciendo nuestro desarrollo tecnológico presente y futuro; así como también a competir mejor en un entorno económico digital que cambia al clic de la evolución tecnológica.

Articulada con el análisis estratégico de los datos disponibles y una infraestructura que la sustente, la evolución de nuestra estrategia digital nos permite brindar a nuestros clientes experiencias memorables y satisfacción plena y pertinente para sus necesidades, a través de nuestros productos y servicios.

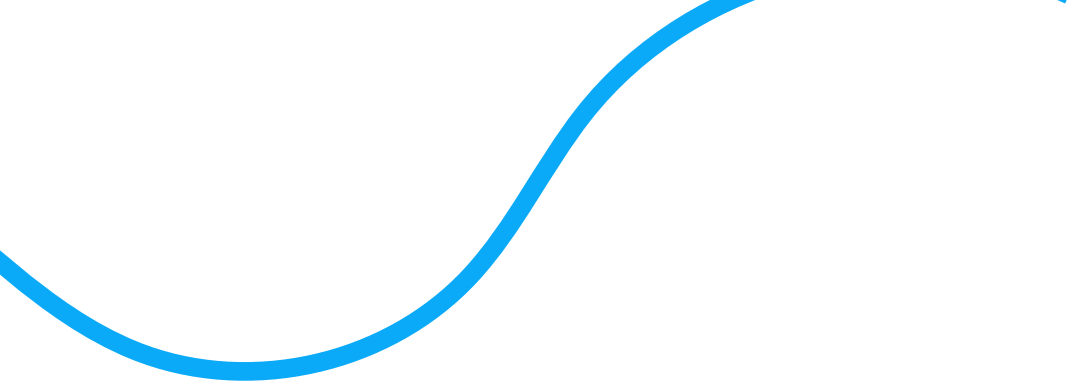
Profundización de capacidades

analíticas: seguiremos fortaleciendo nuestro modelo de gobierno de datos, para que los procesos de análisis y gestión de la información disponible por la Caja nos permitan tomar decisiones asertivas y en tiempo real, que impacten positivamente en la agilidad de los procesos. El desarrollo de nuestras capacidades analíticas, hasta su máximo potencial, está ligado al conocimiento de nuestros contextos, de nuestras familias y usuarios, y a la posibilidad de operar sobre el comportamiento de las distintas comunidades, para brindar así servicios pertinentes que impulsen la transformación de familias, empresas y territorios.

Agilidad organizacional: la rapidez con la que viaja la información y con la que muta el comportamiento de las personas produce cambios sensibles en los contextos actuales, que requieren nuestra agilidad y flexibilidad para dar respuestas relevantes y oportunas. Le estamos apostando a desarrollar la capacidad organizacional para reinventarnos y generar valor para nuestros grupos de interés en el menor tiempo posible. Para lograrlo, buscamos un trabajo integral y en redes informadas que utilizan los datos para asignar poder de decisión a los equipos y fuentes de información. Queremos convertirnos en una organización que ejecuta rápidamente las ideas que surgen del conocimiento y análisis de información y que combina velocidad y adaptabilidad con estabilidad y eficiencia.

En el 2022 nuestro enfoque de innovación estratégica tiene un mensaje fuerza: *Explotar el presente para explorar el futuro*. Explotamos el presente porque el camino que labremos ahora determinará el rumbo de nuestro futuro. Nuestra apuesta actual tiene el potencial de generar una transformación completa de la Caja no solo con miras al 2025, que es el punto de referencia que nos trazamos, sino en lo que continúa.

En adelante, Comfandi no será la misma organización que conocemos, sino una mejorada y reforzada Mano Amiga para los vallecaucanos, que maximiza la entrega de valor a las familias afiliadas y a las empresas de la región, contribuyendo a su armonía y sostenibilidad.





SEDE PRINCIPAL COMFANDI

Sede Administrativa
y de Servicios El Prado
Carrera 23 No. 26B-46
Cali, Valle del Cauca - Colombia
PBX: 485 99 99
Línea gratuita nacional:
018000 968410
www.comfandi.com.co

Síguenos en:



[/comfandi](https://www.facebook.com/comfandi)



[@comfandi](https://www.instagram.com/comfandi)



[@comfandi](https://twitter.com/comfandi)



[canalcomfandi](https://www.youtube.com/canalcomfandi)