

# Balance Social Empresarial **2010**



100  
años

Trabajando para  
hacer la diferencia  
en la vida de  
las personas.





## Contenido

---

Carta del Presidente	5
Fundación Social: 100 años trabajando para hacer la diferencia en la vida de las personas	6
Impacto social interno	16
Impacto social externo	32
Principales cifras	65
Anexos	66



# Carta del Presidente

---

Esta edición del Balance Social Empresarial coincide con la conmemoración de los 100 años de la Fundación Social, durante los cuales hemos tenido el firme propósito de hacer la diferencia en la vida de las personas.

Desde el comienzo, el 1 de enero de 1911, cuando el Padre José María Campoamor fundó el Círculo de Obreros de San Francisco Javier, la Organización ha perseverado en su propósito de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los más necesitados. Por ello incluimos en esta edición un capítulo especial para destacar algunos hitos de nuestra historia, así como el entendimiento que hoy tenemos de nuestra Misión y los medios para alcanzarla.

Uno de los planteamientos que se detallan en este capítulo especial es que la Fundación Social es la entidad matriz de un grupo empresarial, lo que constituye en sí mismo un potente instrumento para el logro de la Misión: contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz. Para nuestro beneplácito, este planteamiento, centenario en la Fundación, coincide con el pensamiento más reciente de académicos de renombre mundial, así como con el espíritu de la *Prosperidad para Todos* que enmarca el actual Plan Nacional de Desarrollo.

Desde principios de la década de los 90, el Balance Social Empresarial ha sido una herramienta de gestión interna que busca medir el impacto social generado por la actividad empresarial, pues sólo mediante sistemas de información y gestión adecuados es posible evaluar los resultados de todas las empresas, de cara a su propósito social último. En atención al creciente interés de diferentes estamentos de la sociedad por conocer el resultado y el aporte de nuestras empresas en campos distintos a los puramente financieros, hace varios años decidimos dar a conocer apartes de nuestros balances sociales empresariales que actualizamos anualmente. Esta publicación presenta entonces algunos de los principales resultados de 2010, ordenados por Impacto Social Interno e Impacto Social Externo. Se incluyen los anexos que permiten su lectura desde estándares internacionales como el GRI y el reporte de progreso del *Global Compact*.

Como lo he mencionado en otros espacios, cumplir 100 años es motivo de celebración y orgullo, pero también es momento para renovar el compromiso de la Organización con la sociedad colombiana, y en particular con la justicia social y la población más vulnerable. Seguir trabajando en el desarrollo y la inclusión de estos sectores a través del quehacer empresarial, continúa siendo a la vez nuestro mayor logro y nuestro principal reto.

**Alvaro Dávila L. De Guevara**  
Presidente

# Fundación Social:

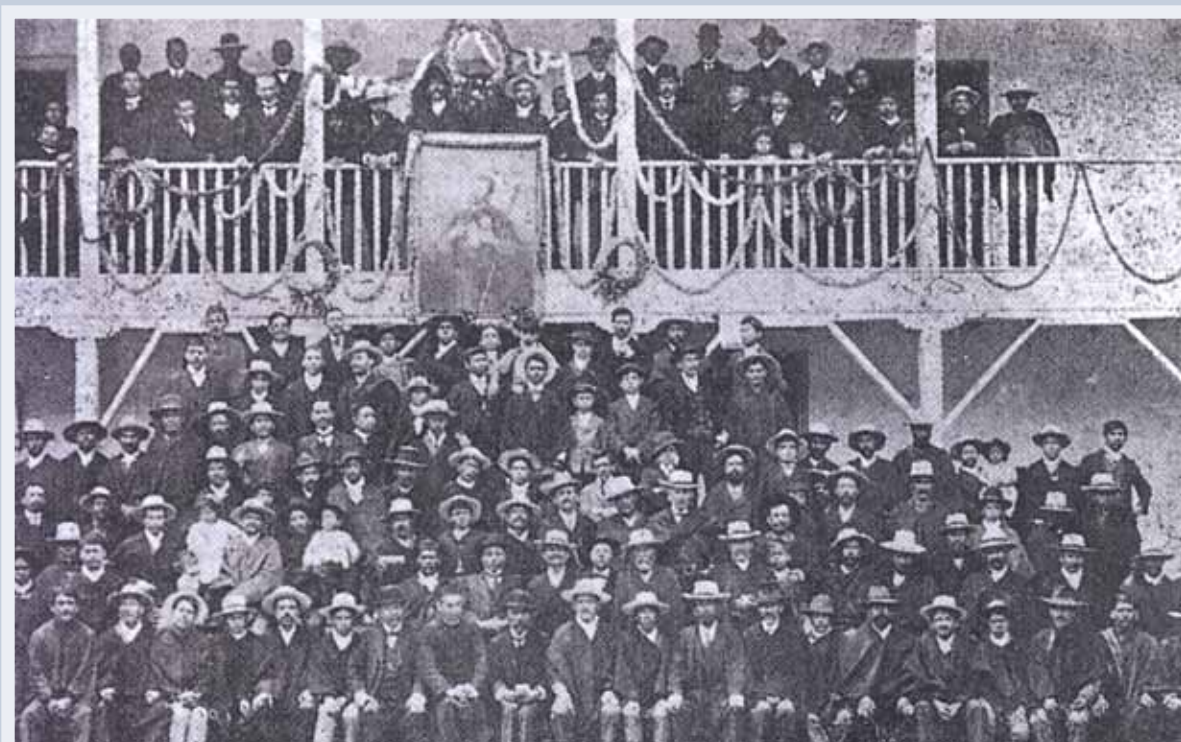
## 100 años trabajando para hacer la diferencia en la vida de las personas

El 30 de agosto de 1910 llegó desde España el sacerdote jesuita José María Campoamor, con el propósito de contribuir a la atención de la clase obrera colombiana.

Influenciado por su experiencia en Europa e inspirado en la doctrina social de la Iglesia Católica, fundó el 1 de enero de 1911 el **Círculo de Obreros de San Francisco Javier**, hoy **Fundación Social**. Ese mismo día el Círculo abrió su **sección de ahorros**, hoy **Banco Caja Social**, con el propósito de poner el oficio financiero al servicio de los pobres.

Aparte del discurso de fundación del *Círculo de Obreros* pronunciado por el Padre José María Campoamor el 1 de enero de 1911, en Bogotá. Fuente: Londoño y Restrepo. *Diez historias de vida "Las Marías"*. Memorias de la Fundación Social, Tercer Mundo Editores, Bogotá, 1995, p. 16.

*“La constitución de una sociedad no política que propende por el mejoramiento de las condiciones de vida de la clase obrera en el orden religioso, moral, material y económico; que tratará de realizar la cristiana unión de las diferentes clases sociales que según las enseñanzas del soberano pontífice León XIII, es indispensable para salvar la sociedad. Todos deben cumplir fielmente los mandamientos de la Ley de Dios y de la Iglesia. Las normas inconvencibles de la moral cristiana sostendrán por lo tanto e inspirarán cuanto se lleve a cabo para obtener la redención de la clase obrera. La caridad de Cristo reinará entre todos los socios, ‘Dios bendiga el honrado trabajo’, será el lema del *Círculo de Obreros*”.*



El propósito del Círculo de Obreros de San Francisco Javier no se reducía al mejoramiento de las condiciones económicas de los obreros. Fue concebido, también, como un mecanismo para el perfeccionamiento religioso, moral, intelectual y económico de las familias que obtenían su sustento de trabajos manuales o artesanales. Se buscaba enfrentar el problema social derivado de la mala distribución de la riqueza, ampliamente tratado por el Papa León XIII en su encíclica *Rerum Novarum*:

“Si se pudiera lograr que una asociación de obreros conscientes y bien dirigidos, se organizara poderosamente en estos cuatro terrenos<sup>1</sup>, y que las ganancias adquiridas se traspasaran íntegramente a la clase obrera, repartiéndolas equitativamente, es claro que se iría operando lentamente –y esta es una de sus ventajas– la tan necesaria nivelación en la propiedad y en el usufructo de las riquezas”<sup>2</sup>.

En 1913 el Círculo de Obreros inició la construcción de casas para las familias obreras como uno de los medios para la moralidad de las familias congregadas en el Círculo, lo que luego se constituyó como el Barrio Villa Javier, al sur de Bogotá. Simultáneamente se iniciaron otros proyectos sociales y empresariales, como centros educativos, restaurantes escolares, cooperativas de consumo, mutualidades para atender situaciones de enfermedad y de muerte, pensiones para la vejez, talleres, imprenta, granjas agrícolas y tiendas de víveres, anticipándose a la importancia de la provisión de bienes y servicios para la naciente clase urbana popular.

Ese mismo año, en *El Amigo*, semanario informativo del Círculo, se publicó su visión completa de la Obra (ver diagrama 1).

Barrio Villa Javier, Bogotá.



1 Los cuatro terrenos son la banca, el comercio, la industria y la agricultura, que el Padre Campoamor entendía como las fuentes de riqueza social de las naciones.

2 Guillermo y Jorge González Quintana, S.J. *El Círculo de Obreros, la Obra y su espíritu*. Bogotá, Ed. Litografía Colombia, 1940, p. 30. En Manuel Briceño Jáuregui, S.J., *Del Círculo de Obreros y de la Caja Social de Ahorros a la Fundación Social* (1911-1972).

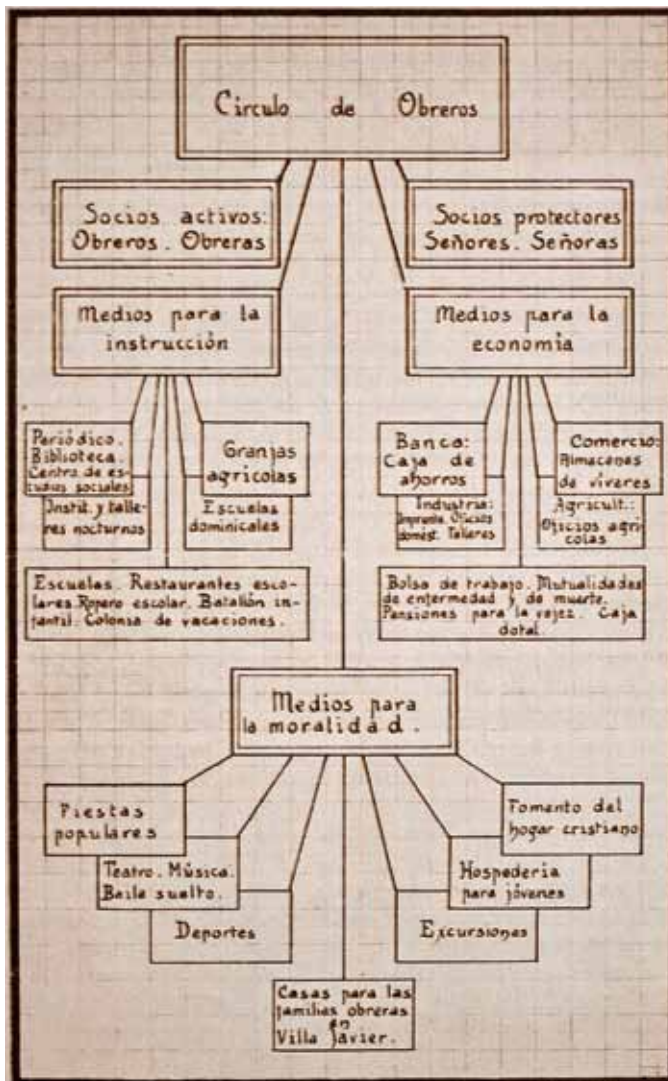


Diagrama 1  
Visión del Padre Campoamor  
sobre su obra

Fuente: Alfredo Iriarte.  
*Caja Social de Ahorros*  
80 años. Litografía Arco,  
Bogotá, Colombia, 1991,  
p. 141.

La Obra del Padre Campoamor se consolidó gracias al aporte de muchas personas que con su trabajo y compromiso diario la hicieron crecer y multiplicar. Tal fue el caso de “Las Marías”, el grupo de socias obreras que recibió una alta instrucción para constituirse en trabajadoras calificadas en las diferentes actividades del Círculo de Obreros, preservando a la vez las más caras virtudes de la mujer católica<sup>3</sup>. Eran ellas las encargadas de las oficinas de la Caja de Ahorros en las sucursales del Círculo de Obreros en diversos pueblos del país.

La evolución del Círculo de Obreros y su sección de ahorros está inmersa en las dinámicas sociales y económicas del país. En la década de los 20, la sección de ahorros del Círculo de Obreros se convirtió en su **Caja de Ahorros**, atendiendo el primer ordenamiento que se dio en Colombia a la política monetaria, al Banco Central y al sector financiero. Con el proceso de urbanización de los 30 y los 40 la Obra se expandió a otros centros urbanos. En los 70 y los 80 los cambios normativos promovieron el desarrollo de las actividades financiera, aseguradora y de la construcción,

3 Londoño y Restrepo. *Diez historias de vida “Las Marías”*. Memorias de la Fundación Social, Tercer Mundo Editores, Bogotá, 1995, p. 21.



campos en los cuales el ya denominado **Grupo Social** incursionó con éxito, consolidando su vocación empresarial. En los años 90 se abrieron las puertas a la participación del sector privado en la seguridad social, rama en la cual también incurrió el Grupo.

Hoy, el grupo empresarial del cual es matriz la Fundación Social está compuesto por compañías que operan en tres sectores estratégicos para el desarrollo y la inclusión: el **financiero**, el **asegurador** y el **inmobiliario**. Adicionalmente, se tienen inversiones en otras compañías.

Las otras actividades no empresariales evolucionaron hacia proyectos sociales directos dirigidos a personas en situación de pobreza, y propenden por la creación de condiciones de desarrollo y generación de entornos institucional y políticamente adecuados para ayudar a superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia. Los proyectos trabajan en dos grandes líneas estratégicas:

BCSC



**BANCO CAJA SOCIAL**  
BCSC



**COLMENA**  
BCSC



**COLMENA**  
riesgos profesionales



**COLMENA**  
fiduciaria

- 1 **Desarrollo Integral Local**, cuyo objetivo es involucrar a las poblaciones vulnerables de un territorio en procesos integrales de desarrollo local; en la actualidad se desarrollan en Bogotá, Ibagué-Tolima, Pasto-Nariño y Medellín-Antioquia.
- 2 **Construcción de la Paz y Promoción de los Derechos Humanos**, línea de trabajo que se propone influir en las políticas públicas sobre estos temas y promover la formación y la participación de las personas en la construcción de la paz y el ejercicio de la democracia.

En la segunda mitad de los 80 la Organización definió el modelo de intervención social actual que da a los programas sociales, a las empresas y al macroinflujo roles específicos en su contribución a la **misión organizacional de contribuir a superar las causas de la pobreza para promover una sociedad próspera, productiva, solidaria y en paz**. En estos años, la Organización consiguió el ordenamiento, la focalización y el desarrollo de sus programas sociales y de sus negocios empresariales en sectores clave para la inclusión económica de los colombianos, dentro de la concepción del impacto social empresarial (ver diagrama 2).

Asimismo, se ha trabajado en la concepción y el desarrollo de un modelo de empresa inspirado en principios cristianos, con el objetivo de acercar la Organización a “su deber ser axiológico”, es decir, a una cotidianidad que exprese en todo su actuar los valores que la inspiraron.

Las empresas son organizaciones sociales en las que interactúan personas que trabajan por un proyecto común, y por ende tienen la enorme responsabilidad de propender por el desarrollo integral de quienes las componen. Bajo este entendimiento, se consideró que para alcanzar dicho propósito era necesario desarrollar una cultura organizacional, entendida como el sistema social de conocimiento, ideología, valores, leyes y del día a día, que verdaderamente asumiera los valores y principios de la Organización.


Lo anterior ha permitido construir escenarios adecuados para el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos institucionales y la construcción de una cultura basada en el reconocimiento y el respeto de la dignidad humana. Los elementos centrales del planteamiento de cultura se recogen en el diagrama 3.

Diagrama 2

## Modelo de intervención social actual



## El impacto social empresarial (ISE)



Se refiere al papel social de la empresa desde lo central de su actividad misma, es decir a la responsabilidad que tienen las empresas, entendidas como sujetos económicos dedicados a la producción de bienes y servicios. Esta responsabilidad se remite al cumplimiento y desarrollo de unas **funciones básicas** de cara a la sociedad, que no se dan en cuestiones externas o complementarias a su que hacer, sino en el ejercicio de su actividad empresarial principal, su *core business*.

### Funciones básicas:

#### 1. Producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad

Las empresas, en tanto que son productoras de bienes y servicios, tienen la responsabilidad de administrar los recursos escasos de la sociedad para lograr el óptimo en cuanto a satisfacción de sus necesidades. Éste es un desafío desde el punto de vista social que debe ser enfrentado y abarcado desde la actividad empresarial misma, en tanto hace parte inherente de su *core business*.

#### 3. Ser organizaciones sociales propicias para la convivencia y el desarrollo de los colaboradores

Las empresas son organizaciones sociales en las que los individuos interactúan de cara a un proyecto común. El que esas "micro sociedades" sean verdaderos escenarios para el desarrollo de sus colaboradores y fuentes de bienestar integral para ellos y sus familias es otro frente inexorable de la relación de las empresas con la sociedad. Y ella tampoco es externa o paralela, sino parte del quehacer central de la Organización.

#### 2. Generar riqueza

Es un imperativo para todas las sociedades y especialmente para las que más carencias tienen. En su esencia, las empresas son agentes clave en el proceso de creación de riqueza y en su distribución primaria, de manera que los problemas de pobreza y de equidad en la distribución no son ajenos al aparato empresarial, y su contribución es fundamental e insustituible.

#### 4. Ser actores importantes de la sociedad civil

Las empresas y los empresarios son, por último, actores de la sociedad civil, co-responsables del bien común y de los grandes temas de la agenda social; de manera que la participación creativa en la búsqueda de soluciones a los principales problemas de la colectividad es también de la esencia de su quehacer.

## Diagrama 3

Elementos centrales de la cultura organizacional  
de la Fundación Social y sus Empresas

Éste ha sido el marco de pensamiento y gestión del desarrollo humano de la Organización en las últimas décadas, y a través de él se ha asumido la responsabilidad con el desarrollo integral de los colaboradores, quienes constituyen uno de los cuatro aspectos del impacto social empresarial.

Los **principios** y **valores** que orientan todo el actuar de la Organización fueron re-expresados recientemente en un documento promulgado por las altas instancias:

## VALORES

**La Dignidad de la Persona** como ser trascendente, único y base de la sociedad humana.

**La Justicia**, que establece, promociona y exige el respeto de los derechos de todo ser humano y de toda organización social, y establece y vigila el cumplimiento de las responsabilidades individuales y sociales.

**La Libertad y la Autonomía**, que inspiran y fundamentan la autodeterminación y la responsabilidad del actuar institucional y personal.

**El Bien Común**, que se antepone al interés individual.

**La Solidaridad y la Fraternidad**, que nacen del reconocimiento de que cada uno es responsable del progreso de sus conciudadanos y de la comunidad en general.

**La Paz** personal y social, que protege y promueve la convivencia entre los seres humanos.

## PRINCIPIOS

**La Igualdad de Oportunidades**, que favorece la construcción de condiciones para el goce de los derechos y el cumplimiento de deberes por parte de las personas.

**La Participación**, que estimula a todos los sujetos para que sean activos y puedan incidir en los asuntos que les competen y afectan su propio destino.

**El Pluralismo**, como reconocimiento y respeto por la diferencia.

**La Tolerancia**, que permite entender y aceptar la diferencia, y convivir pacíficamente con ella.

**La Responsabilidad Personal**, que asume las consecuencias de las propias acciones y marca como norma el actuar con competencia y eficiencia.

**La Responsabilidad Colectiva**, que establece que personas y organizaciones deben contribuir con los semejantes al Bien Común.

**La Primacía de la Persona sobre las Instituciones Sociales**, según la cual la persona humana es y debe ser el principio, el sujeto y el fin de todas las instituciones.

**La Subsidiariedad**, que reconoce las capacidades y potencialidades de todos los seres humanos, las cuales no se diluyen en la sociedad.

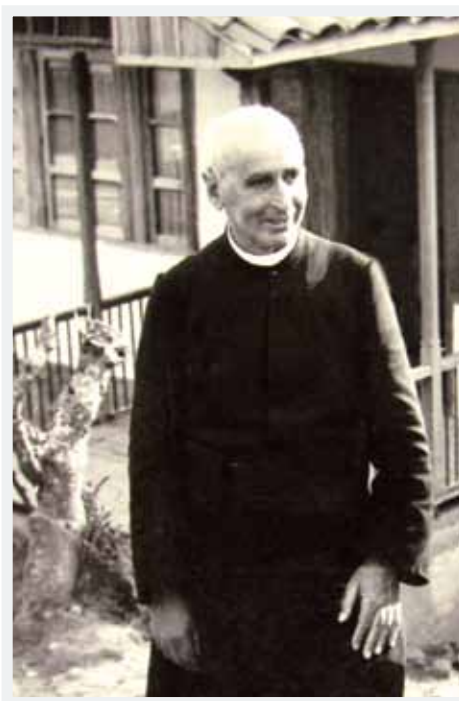
En **las relaciones Trabajo-Capital** se reconoce prevalencia de la dignidad humana.

**La Función Social de la Propiedad**, que establece que los recursos de que dispone la humanidad están destinados para el provecho de todos los seres humanos.

**La Eficiencia y la Competitividad**, que determinan que la gestión debe ser llevada a cabo con gran competencia profesional, responsabilidad, eficiencia y profundo sentido ético.

Un siglo después, la visión y el entendimiento del Padre Campoamor permanecen vigentes y continúan inspirando el trabajo de la Fundación Social y sus Empresas en la Colombia de hoy.

Padre  
José María  
Campoamor.



# Impacto social **interno**



"Las Marías" de Duitama, Boyacá.



**FUNDACION  
SOCIAL**  
y sus Empresas

## Estructura demográfica

A diciembre de 2010 el grupo de la Fundación Social contaba con una planta de 7.502 colaboradores, registrando un aumento del 1% frente al año anterior.

La composición de la planta no presentó cambios significativos con respecto a los años precedentes. Algunas de sus principales características son:

- ▶ El 80% tiene contrato a término indefinido.
- ▶ El 61% corresponde a personal femenino. El 3,1% de las mujeres ocupa niveles directivos.
- ▶ El 57% tiene entre 30 y 45 años, siendo 35,6 años la edad promedio.
- ▶ El 56% se encuentra en Bogotá.
- ▶ La antigüedad promedio es de 8,5 años.
- ▶ El 44% son solteros y el 36% casados.
- ▶ El 44% son jefes de hogar.
- ▶ El 70% tiene formación profesional.
- ▶ Durante el año se registraron 803 ingresos y 758 retiros, un 2% y 11% respectivamente, inferiores a los registrados el año anterior.

### Colaboradores de la Fundación Social y sus Empresas

	2010	2009	Variación
Fundación Social	91	90	1,1%
Banco BCSC	6.485	6.422	1,0%
Fiduciaria Colmena	41	43	-4,7%
Colmena Vida y Riesgos Profesionales (ARP)	803	737	9,0%
Capitalizadora Colmena	18	18	0,0%
Deco Construcciones	7	7	0,0%
Promotora de Inversiones y Cobranzas	35	31	12,9%
Matco	9	58	-84,5%
Corporación Servir	11	12	-8,3%
Colmena Inversora	2	1	100,0%
<b>Total</b>	<b>7.502</b>	<b>7.419</b>	<b>1,1%</b>

### Nuestras voces

#### Nancy López Betancur

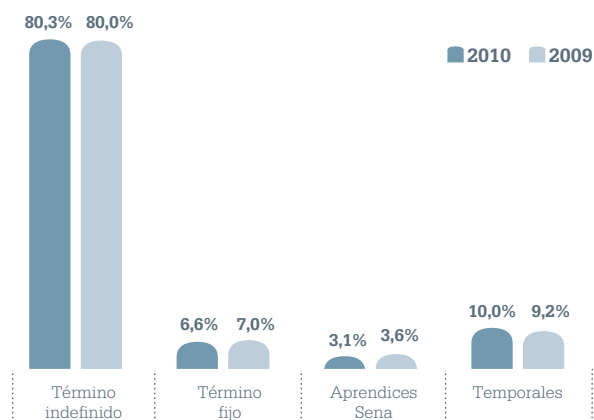
Analista de Crédito Constructor  
BCSC  
Bogotá



Hacer parte de la Fundación Social ha sido toda una historia de vida. Son 16 años que comenzaron con una oportunidad convertida en aprendizaje, crecimiento, formación profesional y beneficios en la calidad de vida.

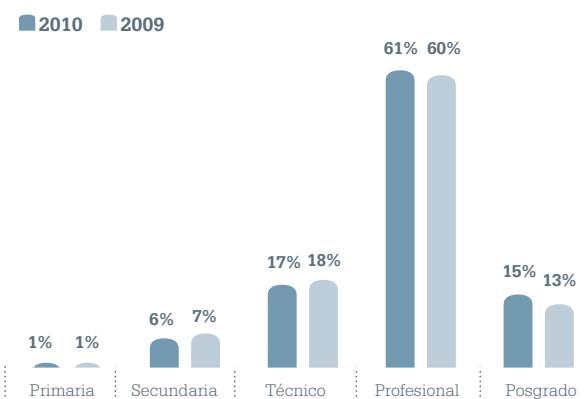
**Gráfico 1**  
**Tipos de contrato**

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano,  
Productividad y Servicio



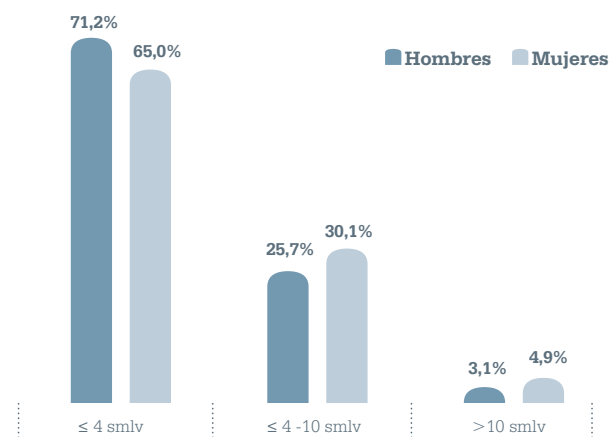
**Gráfico 2**  
**Grado de escolaridad**

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano,  
Productividad y Servicio



**Gráfico 3**  
**Distribución por género según rango salarial**

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano,  
Productividad y Servicio



Quiero expresar la gran satisfacción que tengo por hacer parte de una empresa con un objetivo social tan claro. Siento orgullo de trabajar para mejorar nuestra vida y la de muchos colombianos que se han beneficiado con el trabajo de la Fundación. Esta labor existe desde el primer día que el Padre Campoamor nos enseñó que con disciplina y esfuerzo no solo alcanzamos nuestros sueños, sino también apoyamos a los demás en esta búsqueda.



## Remuneración justa

### Diagrama 4 Remuneración justa



Desde finales de los 80 la Organización definió una política de remuneración justa, basada en la Doctrina de la Iglesia Católica, que sitúa el salario justo en el centro de la ética social del trabajo, siendo éste un pilar del justo funcionamiento del sistema socio-económico. En general, la política propende por la equidad interna (salario igual por trabajo igual) y por la competitividad externa (salarios en la media del mercado). Asimismo, contempla la situación económica particular de cada una de las empresas y de la Organización como un todo (ver diagrama 4).

## Nuestras voces

### Lidia del Carmen Urrego

Auxiliar de Cafetería  
Fundación Social  
Bogotá

“

Realmente, jamás imaginé estar hoy aquí. Llegué hace muchos años para hacer un remplazo y nunca pensé quedarme y estar en el punto en donde me encuentro. Mi sueño era



Una de "Las Marías"  
en la Caja de Ahorros.

La aplicación de la política en 2010 se basó, como siempre, en los lineamientos generales expuestos y en la situación de las empresas de la Organización. Algunos de los aspectos a destacar son:

- ▶ Incremento salarial general del 3,7%, superior al índice de inflación y al incremento del salario mínimo fijado por el Gobierno nacional.
- ▶ Aumento del 2% (IPC) en la mayoría de los beneficios extralegales, entre ellos: subsidio de vivienda, auxilio educativo condonable, auxilio educativo familiar, auxilio vacacional Servir, montos máximos para el crédito de libre inversión, para crédito de calamidad doméstica y bonificaciones por antigüedad.
- ▶ Se mantuvo el 2% de contribución de las empresas a Fonsocial.
- ▶ El valor del subsidio de la medicina prepagada Colmédica se ajustó en el 3,64%.
- ▶ Se amplió la cobertura del subsidio de vivienda para los cargos de subgerentes en la red de oficinas, y de analistas en la Dirección General del BCSC.

Asimismo, en el Banco BCSC, Colmena Vida y Riesgos Profesionales, la Fiduciaria Colmena y Capitalizadora Colmena se efectuaron nivelaciones importantes en materia de equidad interna y competitividad.

La Organización pagó \$314 mil millones por concepto de sueldos, costos laborales y beneficios extralegales, registrando un incremento del 9% frente al año anterior. El 52% correspondió a pago en sueldos para colaboradores.

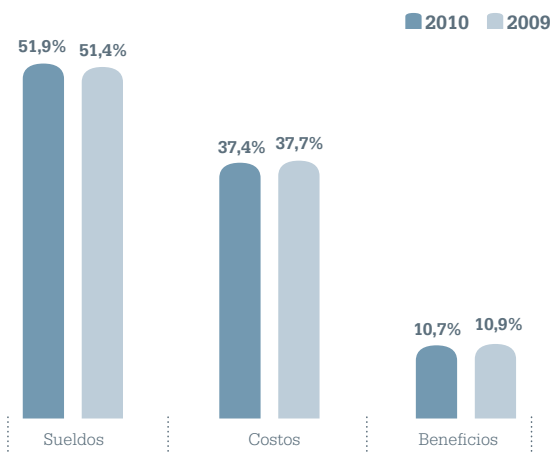
trabajar para ayudar a mis padres, para poderlos sacar de donde estaban. Hoy, gracias a Dios, lo he logrado.

”

#### Gráfico 4

### Remuneración al personal

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano,  
Productividad y Servicio



Los beneficios extralegales dirigidos a la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores ascendieron a \$34 mil millones, 7% más que los otorgados durante 2009, con cerca de 42 mil beneficiarios. El 95% se dirigió a los colaboradores de nivel operativo (con ingresos hasta diez salarios mínimos) y sus familias, con un promedio de \$5,6 millones al año por colaborador.

A continuación se describen los aportes hechos por la Organización para la satisfacción de necesidades básicas de sus colaboradores a través de estos beneficios.

## Vivienda

Con el propósito de facilitar el acceso a vivienda propia, la Organización otorga subsidios directos de montos muy significativos a colaboradores de rangos inferiores a los cuatro salarios mínimos. Hace unos años subsidiaba algunos puntos de la tasa de interés de créditos de vivienda, beneficio que se mantiene durante la vida del crédito y la permanencia de los colaboradores en la Organización.

En 2010 se otorgaron cerca de \$1.500 millones en subsidios directos a 155 colaboradores y sus familias. Este monto y número de beneficiarios duplica las cifras registradas el año anterior. Igualmente, 324 colaboradores continúan siendo beneficiarios del subsidio a la tasa de interés del crédito de vivienda adquirido durante la vigencia de la política anterior, recibiendo de la Entidad \$223 millones por ese concepto.

## Nuestras voces

### Alexander Villanueva

Oficina, Banco Caja Social BCSC  
Bogotá

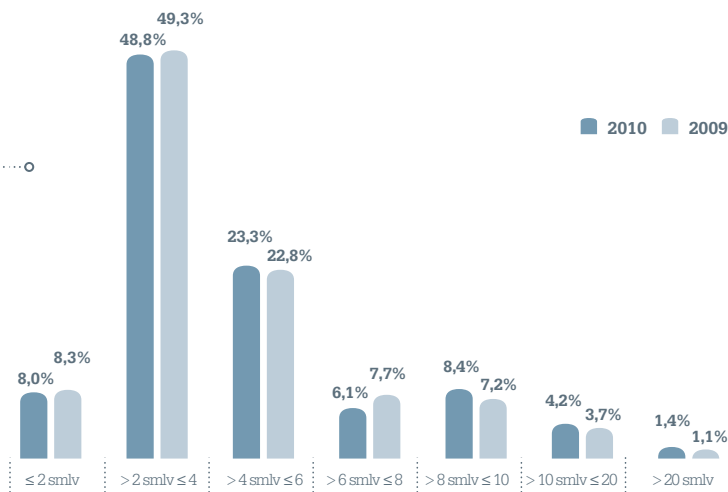


Ha sido muy gratificante recibir el apoyo de la Organización en estos diez años de trabajo, sobre todo para conseguir mi vivienda propia y alcanzar estabilidad económica para mi familia.

Gráfico 5

### Distribución de los beneficios extralegales por rango salarial

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano, Productividad y Servicio



## Educación

La Organización brinda apoyo directo a sus colaboradores para la continuación de sus estudios, facilitándoles créditos condonables y/o amortizables como ayuda a la financiación del pago de matrícula para estudios secundarios, técnicos o universitarios. En 2010 se beneficiaron 2.483 colaboradores con desembolsos por \$2 mil millones para créditos educativos, de los cuales el 80% fueron condonados parcialmente, por buen desempeño académico.

Igualmente, gracias al auxilio monetario que la Organización entrega para atender los requerimientos educativos de los hijos menores de edad de sus colaboradores, se beneficiaron 4.526 estu-

diantes hijos de más de 3.000 colaboradores con desembolsos por \$2,5 mil millones, aumentando en 2,5% lo entregado en 2009.

## Salud

En pro de la salud de los colaboradores y sus núcleos familiares básicos, la Organización ofrece subsidios en planes de medicina prepagada con **Colmédica** o en pólizas de hospitalización y cirugía. En 2010 se entregaron subsidios por cerca de \$5,7 mil millones, un 9% superior a lo registrado el año pasado, que favorecieron a más de 5 mil colaboradores. Este beneficio complementa las coberturas y servicios ofrecidos por el POS, al cual cotizan por ley y tienen acceso todos los colaboradores de la Entidad.

Gracias a los beneficios que nos brindan, tanto a nosotros como a nuestros hijos, he podido darles educación y crecer tanto profesional como personalmente.

”



Oficina de la Caja  
de Ahorros del Círculo  
de Obreros.

## Recreación

Con el fin de promover espacios de recreación y descanso para los colaboradores y sus familias, la Organización entrega un auxilio vacacional para ser redimido en el Centro Recreacional “Las Palmeras” en Villeta, Cundinamarca. Esta suma ascendió en 2010 a cerca de \$2,2 mil millones y benefició a más de 2.200 colaboradores y 13 mil familiares.

Igualmente, la Fundación Social y sus Empresas otorgaron una prima extralegal de vacaciones a 6.543 colaboradores de nivel operativo, por \$3,9 mil millones.

## Seguro y ahorro

Para promover la cultura del ahorro, la Organización cuenta con el Fondo Mutuo de Inversión de la Fundación Social, **Fonsocial**, que invierte los ahorros de los colaboradores en el mercado de valores. Las diferentes empresas del Grupo hacen un aporte igual al del trabajador hasta un máximo del 2% de su salario. En 2010, dichos aportes alcanzaron \$2,3 mil millones, creciendo un 15% en comparación con el año anterior. El Fondo cuenta con 5.340 afiliados activos.

Adicionalmente, la Organización otorga de manera gratuita un seguro de vida a todos sus colaboradores, que cubre casos de enfermedades graves, muerte y gastos exequiales, cuya prima ascendió a \$857 millones durante 2010.

## Nuestras voces

### Maryori Ocampo

Auxiliar de Zona  
Promotora de Inversiones  
y Cobranzas  
Cali



Mi nombre es Maryori Ocampo, pertenezco al equipo de Promotora de Inversiones y Cobranzas y hago parte de la Fundación Social desde 2007. Ingresé con muchos sueños y ganas

## Otros beneficios

La Organización entrega también una prima extra legal de servicios consistente en un salario al año y una bonificación por antigüedad cada cinco años a los colaboradores del nivel operativo (has-

ta diez salarios mínimos legales), y ofrece créditos para vehículo, libre inversión y calamidad doméstica con tasas preferenciales. En 2010, la Organización entregó más de \$12 mil millones por estos conceptos, cifra un 6% superior a la registrada en 2009, con más de 10 mil beneficiarios.

### Fundación Social y sus Empresas - Beneficios extralegales

	Monto (en millones)			Beneficiarios		
	2010	2009	Variación	2010	2009	Variación
<b>Vivienda</b>	<b>\$1.689</b>	<b>\$1.080</b>	<b>56,4%</b>	<b>479</b>	<b>495</b>	<b>-3,2%</b>
Subsidio	\$1.466	\$727	101,6%	155	77	101,3%
Crédito	\$223	\$353	-36,8%	324	418	-22,5%
<b>Educación</b>	<b>\$4.561</b>	<b>\$4.489</b>	<b>1,6%</b>	<b>5.535</b>	<b>5.651</b>	<b>-2,1%</b>
<b>Salud</b>	<b>\$5.655</b>	<b>\$5.202</b>	<b>8,7%</b>	<b>5.073</b>	<b>4.935</b>	<b>2,8%</b>
<b>Recreación</b>	<b>\$6.098</b>	<b>\$6.107</b>	<b>-0,1%</b>	<b>8.751</b>	<b>8.798</b>	<b>-0,4%</b>
<b>Seguro y ahorro</b>	<b>\$3.231</b>	<b>\$2.864</b>	<b>12,8%</b>	<b>11.860</b>	<b>11.730</b>	<b>1,1%</b>
<b>Otros beneficios</b>	<b>\$12.461</b>	<b>\$11.810</b>	<b>5,5%</b>	<b>10.017</b>	<b>9.926</b>	<b>0,9%</b>
Prima servicios	\$10.879	\$10.199	6,7%	6.451	6.305	2,3%
Otros créditos*	\$147	\$289	-49,1%	2.689	2.690	0,0%
Bonificación por antigüedad	\$1.435	\$1.322	8,5%	877	931	-5,8%
<b>Total</b>	<b>\$33.694</b>	<b>\$31.552</b>	<b>6,8%</b>	<b>41.715</b>	<b>41.526</b>	<b>0,5%</b>

\* Libre inversión, vehículo y calamidad doméstica

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano, Productividad y Servicio

Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica

de crecer personal y profesionalmente. Gracias al auxilio educativo que tengo por medio de la Fundación Social, estoy en estos momentos alcanzando uno de mis grandes sueños, ser abogada.

”



100  
años

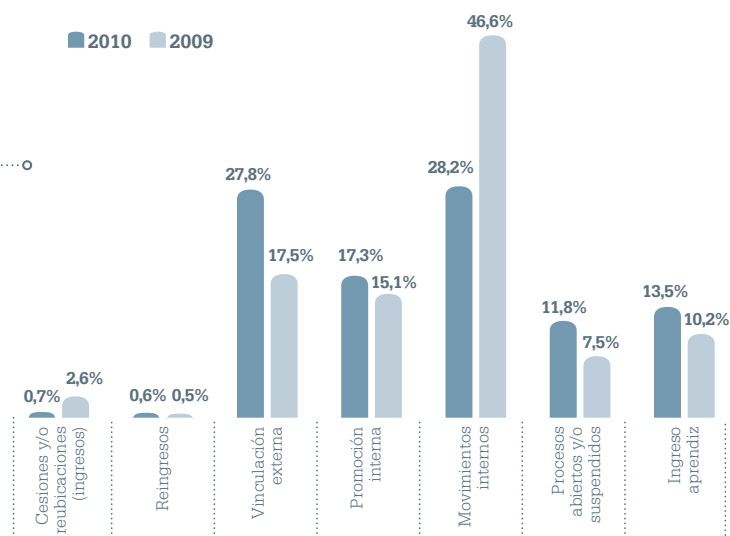
## Administración de planta

Las políticas de contratación de la Organización promueven el desarrollo y la oportunidad de carrera profesional de sus colaboradores. En este sentido, se busca cubrir las vacantes internas reubicando o promoviendo colaboradores actuales, mediante procesos de selección transparentes y justos. En 2010, el 46% de los puestos vacantes fue ocupado por personal interno.

La Organización cuenta con un programa de desarrollo profesional dirigido al personal de las oficinas bancarias, el “Plan Carrera”. En 2010 participaron 1.262 colaboradores, quienes cursaron un programa de autoformación para obtener los conocimientos y las habilidades necesarias para ocupar el cargo siguiente al que actualmente tienen.

Gráfico 6  
Administración de planta  
(manejo de vacantes)

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Humano,  
Productividad y Servicio  
Cálculo: Gerencia de Gestión Estratégica



## Nuestras voces

### Andrea Angélica Garzón

Analista Contable  
Fiduciaria Colmena  
Bogotá

“

Tengo la expectativa de que con ánimo y dinamismo podré seguir ascendiendo dentro de las empresas de la Fundación Social. Igualmente, tengo el sueño de poder adquirir vivienda propia aprovechando los beneficios y los apoyos que nos dan.

”

Una obra inicial del  
Círculo de Obreros  
fue la creación de  
comedores para  
niños pobres.



## Salud ocupacional

Con el fin de fortalecer la cultura de prevención del colaborador y su familia, se continuó desarrollando el Programa de Prevención y Salud Integral, en conjunto con Colmena Vida y Riesgos Profesionales y Aliansalud EPS. A través de éste se realizaron chequeos médicos ejecutivos, inspecciones de seguridad y adaptaciones a puestos de trabajo, investigaciones a incidentes, mesas laborales, comités, brigadas y planes de emergencia, y comités paritarios de salud ocupacional. El programa demandó una inversión de más de \$264 millones, un 29% superior a lo invertido en 2009, y benefició a 6.740 colaboradores, un 10% más que lo gestionado el año anterior.

Durante 2010 se registró una tasa de ausentismo por accidentes de trabajo de 0,019% y una tasa de ausentismo por enfermedad de 0,026%, disminuyendo en 43% y 1% respectivamente, las cifras del año anterior.

### Martha Isabel González

Auxiliar de Cafetería  
BCSC  
Bogotá

“

Los mayores logros que he conseguido gracias al Banco han sido darle el estudio a mi hijo y adquirir mi propia vivienda. ¡Estoy muy feliz!

”

## Formación y capacitación

En el proceso de formación para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, la Organización realizó en 2010 distintos programas de capacitación relacionados con el fortalecimiento de capacidades en temas corporativos, gerenciales y en lo específico de cada negocio. La inversión de \$3.905 millones representó más de 86.600 cupos en los diferentes eventos de capacitación, así:

- ▶ **En la Formación Corporativa se continuaron los procesos de inducción y reinducción**, con el propósito de generar e impulsar en los colaboradores compromiso e identidad con la Obra y la cultura de la Organización, a través del conocimiento de su historia, misión, valores, principios e instrumentos de actuación, así como la comprensión del negocio y los objetivos estratégicos de la empresa a la cual ingresan o pertenecen.
- ▶ **En cuanto a la Formación Gerencial**, se fortalecieron las habilidades de los líderes de las empresas a través del programa “Tu rol como líder cuenta”.
- ▶ **En lo específico de cada negocio**, se desarrollaron actividades de formación y certificación que contribuyen a perfeccionar el desempeño laboral de los colaboradores. Entre ellos cabe resaltar los cursos de autoformación en materia de riesgos, el portafolio de productos y servicios, Saro, Sarlaft, Plan

Continuidad del Negocio y Seguridad Física, Operativa y Documental, entre otros.

- ▶ **En Colmena Vida y Riesgos Profesionales** se aplicó la Evaluación para el Desarrollo y se fortaleció la cultura de servicio a todos los colaboradores mediante los talleres “Tu rol en la cadena de valor”; con los jefes se trabajó el esquema de liderazgo y formación de equipos cuyo valor diferencial es el servicio.
- ▶ **En el Banco BCSC** se desarrollaron los programas enmarcados en el Modelo de Gestión Comercial y Operativa. La fuerza comercial se entrenó en técnicas aplicadas, con ejercicios prácticos para convertirlos en Vendedores de Alto Rendimiento. Los subgerentes de oficinas se fortalecieron en su rol y los líderes comerciales mejoraron sus habilidades a través del *coaching* comercial y de un diplomado en Finanzas, herramientas que les permiten gestionar sus unidades de negocio para hacerlas rentables, crecientes y sostenibles en el tiempo.

Estos programas se han trabajado con las más recientes metodologías como aula virtual, espacios presenciales, el método de caso, participación en foros, chats, trabajos y evaluaciones para garantizar el aprendizaje.

Estos logros fueron posibles gracias al soporte tecnológico con que cuenta la Organización, como la plataforma de *e-learning*.

## Nuestras voces

### Nelson Ochoa

Colmena BCSC  
Bogotá



Este tiempo ha sido una importante etapa de crecimiento, tanto profesional como personal. He aprendido a ver la vida con otros ojos, sobre todo con humildad. Me he abierto hacia las personas, he entendido que uno puede hacer

## Compromiso

El anhelo que impulsó al Padre José María Campoamor a crear los cimientos de su Obra Social, hoy sigue vigente y celebra 100 años de existencia. Esto no hubiera sido posible sin el esfuerzo y el compromiso de miles de personas que con su dedicado trabajo han contribuido para que la Obra crezca y trascienda en el tiempo, logrando transformar y mejorar las condiciones y la calidad de vida de muchas personas en el país. Hoy la Fundación Social y sus colaboradores tienen la responsabilidad de continuar este gran legado.

La Organización siempre ha buscado generar un mayor compromiso de sus colaboradores con la misión institucional y con los propósitos de cada una de las empresas, para lo cual ha desarrollado diversas estrategias, entre las que se destacan el trabajo realizado en las inducciones y re inducciones, y el programa “Más cerca de usted”.

De cara al primer centenario de la Fundación, en 2010 se realizó una iniciativa con el propósito de motivar e impulsar el compromiso de los colaboradores con la Obra. Así, funcionarios de la Organización de todos los niveles escribieron y publicaron sus “historias” sobre cómo, desde su trabajo, han ayudado a hacer la diferencia en la vida de los demás. Éstas se realizaron a través de distintos medios, como videos, cartas, dibujos y fotos.

Igualmente, con el ánimo de seguir fomentando el compromiso de los colaboradores con su trabajo y con la misión última de la Fundación, se continuó el desarrollo de actividades que incentivan y reconocen su trabajo y aportes; entre ellas se destacan:

► **Actividades culturales y deportivas.**

Con el fin de generar espacios de integración y aprovechamiento del tiempo libre para los colaboradores y sus familias, la Organización realizó durante el año diversas actividades deportivas y culturales, como torneos de microfútbol, fútbol, bolos, voleibol, básquetbol y pingpong, así como la celebración del día de la familia, la fiesta de Navidad, la fiesta de fin de año y las vacaciones recreativas, eventos en los cuales podían participar los hijos de los colaboradores. Para estas actividades la Organización destinó \$1.922 millones, que beneficiaron a 8.300 colaboradores y sus familias.

► **Quinquenios.** Como reconocimiento al compromiso y al trabajo de los colaboradores durante el tiempo servido a la Organización, se entregaron más de mil condecoraciones conmemorativas, distribuidas en 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años.

► **Regalo de cumpleaños.** La Organización entrega un pequeño obsequio a cada uno de sus colaboradores en esta fecha especial.

mucho por los demás desde su cargo, pero también que detrás de ello existen grandes personas que animan a hacer grandes cosas. Eso engrandece y ayuda mucho para que uno pueda ser mejor persona.



## Cultura Organizacional

Enmarcado en el planteamiento de la Organización sobre este tema, que se detalló en el capítulo anterior, la Fundación Social adelanta su trabajo en todos los frentes mencionados: Remuneración Justa, Compromiso, Participación, Formación y Capacitación, Productividad y Calidad, y Administración Estratégica. Existen además herramientas que apoyan este propósito, como la gestión del clima organizacional, el Código de Conducta y otros instrumentos.

### Clima organizacional

La gestión del clima organizacional es de la mayor relevancia para la Fundación Social y sus Empresas. Con el propósito de generar un espacio de participación en el que los colaboradores puedan expresar su percepción acerca de su entorno laboral, la Organización lleva a cabo cada dos años la Encuesta de Clima Organizacional, cuya más reciente versión se realizó en 2009. De acuerdo con los resultados, se busca diseñar estrategias más acordes y efectivas para el mejoramiento de las problemáticas identificadas, propendiendo siempre por el desarrollo integral y el compromiso de los colaboradores.

Durante 2010 se llevaron a cabo iniciativas y talleres de mejoramiento con cada una de las áreas de la Organización en el país, en los cuales los participantes desarrollaron planes de acción individuales y de equipo, y plantearon diferentes iniciativas para mejorar los puntos críticos y fortalecer cada uno de los puntos favorables.

### Código de Conducta

El planteamiento de la cultura organizacional y la gestión misma de toda la Institución parten de un marco ético de actuación fundamentado en principios y valores que tienen como soporte y horizonte el reconocimiento de la dignidad de la persona humana. Éstos constituyen el marco de conducta para las relaciones, tanto al interior de la Organización (colaboradores), como al exterior (autoridades, clientes, usuarios, proveedores, competencia y sociedad en general), y para el manejo de información, conflictos de interés y prevención de actividades delictivas.

Por tanto, la Organización cuenta con un Código de Conducta para la regulación de casos de corrupción y sobornos, entre otros, en donde explícitamente se manifiestan el rechazo a cualquier forma de discriminación y la prohibición a los administradores y colaboradores de la Entidad de las siguientes prácticas:

### Nuestras voces

#### Rodrigo Paredes

Vicepresidente Desarrollo Humano  
Fundación Social  
Bogotá



Esta es una Institución con un propósito muy especial, que se hace realidad en la medida en que nosotros, los colaboradores, vivamos y respetemos los principios y valores que han sido su motor de éxito durante 100 años. Por eso creo

- ▶ Solicitar o recibir para sí o para un tercero cualquier clase de privilegio o prebenda para que haga u omita funciones, o para que adopte o deje de adoptar decisiones que le son propias en razón de su cargo.
- ▶ Dar u ofrecer en forma indebida cualquier clase de contraprestación con el fin de obtener beneficios para la misma Organización, para sí o para un tercero.
- ▶ Tomar las decisiones propias de su cargo con el propósito de obtener cualquier clase de beneficio indebido para sí o para un tercero.
- ▶ Sugerir la realización o participar en cualquier clase de acto fraudulento.
- ▶ Otorgar, con cargo a los recursos de la empresa, beneficios o efectuar contribuciones a partidos políticos o aspirantes a cargos de elección popular.

Por su parte, las áreas de control interno y auditoría verifican el cumplimiento de la normatividad interna por parte de los colaboradores, para garantizar un adecuado manejo de la información, los dineros y demás recursos de la Entidad, en línea con el Código de Conducta. Adicionalmente, las empresas del Grupo cuentan con firmas de auditoría externa que validan y certifican la razonabilidad de sus estados financieros, así como de otros procesos centrales del negocio, en atención a las normas legales.

Dada la presencia de actividades al margen de la ley en Colombia y sus riesgos para la sociedad, en particular para el sector financiero en materia de lavado de activos, todas las empresas del

sector han desarrollado el Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos, Sipla. Éste contempla procedimientos, mecanismos e instrumentos para prevenir la utilización indebida del sistema financiero para el lavado de activos provenientes de actividades económicas ilícitas como el narcotráfico, el secuestro, la trata de personas y la corrupción administrativa. Estas normas se ajustan al marco regulatorio colombiano y a parámetros internacionales como el Gafi y la Ley Patriota de los Estados Unidos. En 2010 se capacitaron 2.264 colaboradores de la Organización en Sarlaft, un 9,2% superior al año anterior, lo que representó una inversión de \$11,3 millones.

## Otros instrumentos

**Línea de transparencia.** Canal telefónico al que se accede con absoluta reserva, que la Organización tiene a disposición de sus colaboradores para el reporte o expresión de cualquier eventualidad irregular que suceda, por ejemplo con aspectos relacionados con faltas al Código de Conducta, amenazas o algún tipo de fraude. La línea es operada por un agente externo contratado para tal fin. Las llamadas son atendidas por personal especializado, que realiza un proceso de recolección de información completo y pertinente.

**“Más cerca de usted”.** Estrategia de acercamiento de la Organización hacia sus colaboradores, enmarcada en los principios y valores de la Fundación Social. Está conformada por diferentes espacios de comunicación, a través de los cuales los colaboradores manifiesten sus inquietudes, hacen propuestas de mejora y realizan sugerencias frente a su realidad laboral. Se busca contribuir a generar un buen clima en la Entidad y mejorar la productividad, la eficiencia y el servicio.

que la labor que tienen las personas que vienen, además del reto profesional, es hacer que esta Organización siga cimentándose en esos principios y valores que son los que aseguran la permanencia de su Obra.



# Impacto social **externo**



Banda de músicos, una de las iniciativas  
del Círculo de Obreros.



**FUNDACION  
SOCIAL**  
y sus Empresas



Villa Javier, Bogotá.

El desarrollo de la actividad empresarial de la Fundación Social no sólo impacta a quienes mantienen una relación directa con cada una de las empresas, sino también a la sociedad en su conjunto.

El impacto externo de la Organización se da principalmente en los siguientes aspectos:

1. Ofrecer productos y servicios dirigidos a la satisfacción de necesidades estratégicas para apalancar procesos de desarrollo e inclusión de sectores populares que no son atendidos adecuadamente por la oferta tradicional formal.
2. Generar riqueza y valor agregado para la sociedad en su conjunto, y para los accionistas en particular, lo cual impone para las empresas el

reto de ser altamente productivas y rentables. Adicionalmente, dado el particular modelo de la Fundación, en el cual ella es ONG y accionista mayoritaria de sus empresas, la totalidad de las utilidades (dividendos) se emplea en la financiación de su quehacer social, sea en los proyectos sociales directos o en el instrumento empresarial.

3. Participar activamente en el debate y la solución de los principales problemas de la sociedad, con una auténtica preocupación por el bien común (macroinflujo).

Adicional a estos temas, cobran relevancia desde la óptica de reportes no financieros, otros aspectos como la gestión frente a proveedores, el medio ambiente y el Gobierno Corporativo, que se incluyen en el último acápite del presente capítulo.

## Nuestras voces

**Gloria L. Rodríguez**

Exfuncionaria  
Bogotá



¡Felicitaciones! El sábado 29 de enero de 2011, día de la celebración del centenario fue maravilloso: reencuentro con el pasado, reencuentro con personas que uno quiere pero hace tiempo no ve, reencuentro con tanta gente a la que se ama. Abrazos cargados de energía y alegría, abrazos que no se sueltan, con una expresiva sonrisa... Toda una gran fiesta.

## Satisfacción de necesidades

Las empresas cumplen la tarea fundamental de administrar los recursos escasos de la sociedad con el propósito de devolverlos convertidos en bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades. Qué y para quién producir son, entonces, aspectos centrales del negocio y de su impacto en la sociedad.

El impacto social en términos de satisfacción de necesidades se relaciona con el tipo de necesidades que se busca satisfacer y con el mercado objetivo que se atiende. La Fundación Social y

sus Empresas han orientado su actividad hacia la atención de necesidades estratégicas, con el objeto de apalancar procesos de desarrollo e inclusión de sectores populares, como los servicios financieros, la vivienda y la seguridad social. La mayor parte de los clientes de las empresas pertenece al mercado masivo popular y al mercado mipyme.

Más de 5,1 millones de clientes fueron atendidos durante 2010 por las empresas de la Fundación Social.

### Clientes Grupo Empresarial

	2010	2009	Variación
BCSC	4.096.073	3.873.694*	5,7%
Colmena Vida y Riesgos Profesionales	659.411	674.493	-2,2%
Capitalizadora Colmena	265.945	424.547	-37,4%
Fiduciaria Colmena	12.626	13.979	-9,7%
Corporación Servir	103.610	110.969	-6,6%
Deco Construcciones (clientes indirectos)	65	43	51,2%
<b>Total</b>	<b>5.137.730</b>	<b>5.097.725</b>	<b>0,8%</b>

\*La cifra de clientes del Banco en 2009 cambió con respecto a la publicada en el Balance Social Empresarial 2009, debido a ajuste en la metodología de cálculo y revisión de los datos.

Una celebración enmarcada por la Eucaristía, donde también saludamos a los sacerdotes que conocimos hace años en sus labores pastorales. Un gran acontecimiento en un hermoso lugar que nos sacó de nuestro propio y resguardado mundo y nos hizo sentir la historia en un barrio que muchos no conocían, pero que existe hace tantos años.

Con un sol radiante, y los teatreros que representaban con sus atuendos la música, el baile, la forma de hablar, los juegos y las costumbres de hace 100 años... Todo me transportó al pasado, a un pueblo típico colombiano dentro de esta gran ciudad. Muchas gracias por permitirme vivir, sentir y gozar un día tan especial.

”

BCSC

BANCO CAJA SOCIAL  
BCSC

## BCSC

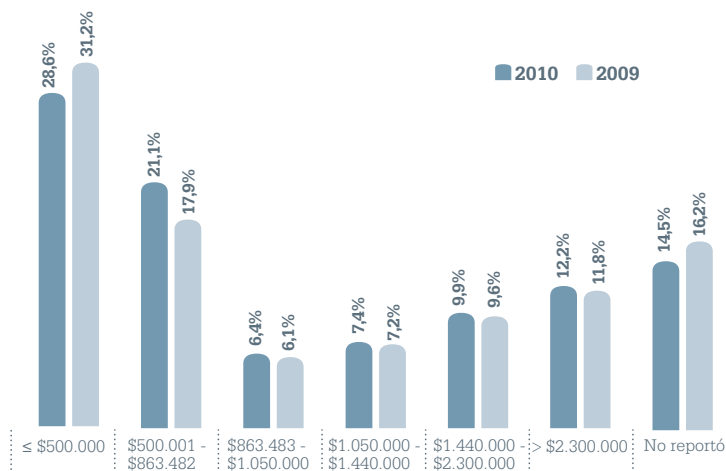
Desde su origen hace 100 años, el trabajo del BCSC se ha orientado a la satisfacción de las necesidades financieras de la población de bajos ingresos en Colombia, con el fin de apalancar procesos de desarrollo e inclusión de estos sectores que, por lo general, no son atendidos adecuadamente por la oferta formal. Así, el mercado masivo, los microempresarios y los pequeños y medianos empresarios constituyen el foco fundamental de su negocio.

A través de sus dos redes, el Banco Caja Social BCSC y Colmena BCSC, se atienden las distintas necesidades financieras de la población.

Durante 2010 el Banco vinculó a más de 310 mil nuevos clientes, con lo que alcanzó un total de 4 millones, de los cuales el 63% tiene ingresos mensuales inferiores a 2,8 salarios mínimos legales vigentes (ver gráfico 7). Igualmente, continuó el fortalecimiento de su presencia en el mercado a

Gráfico 7  
Rango ingresos clientes BCSC

Fuente: Vicepresidencia  
de Mercadeo Masivo, DWH



## Nuestras voces

## Raul Castelblanco Cifuentes

Supervisor Central de Canje  
Banco Caja Social BCSC  
Sogamoso



Jamás imaginé que una empresa del sector financiero trabajara durante tantos años para ayudar a disminuir los índices de pobreza de nuestro país. Ésta fue una de las motivaciones que me llevaron a aceptar la propuesta de trabajar en la Fundación Social: saber que con mi trabajo aportaría un granito de arena a esta gran obra creada por el Padre Campoamor.

La Obra también se proyectó al campo, con la creación de granjas agrícolas.



través de la renovación e instalación de 11 nuevos cajeros automáticos y la apertura de 12 corresponsales no bancarios y 3 oficinas. Al cierre del año el Banco contaba con 509 cajeros automáticos, 59 corresponsales no bancarios y 263 oficinas en 63 municipios del país, lo que además le permitió ampliar su presencia hacia otros municipios donde no prestaba servicio.

Durante 2010 el Banco desembolsó \$3,8 billones, contribuyendo de manera importante al desarrollo económico y social del país. En este aspecto se destacan los siguientes logros:

- ▶ Se atendieron más de 38 mil microempresas que recibieron \$328 mil millones en créditos.
- ▶ Más de 1.400 pymes recibieron desembolsos por \$302 mil millones.
- ▶ Se financió la adquisición de cerca de 17 mil viviendas, de las cuales el 58% correspondió a viviendas de interés social (VIS).

- ▶ Se desembolsaron \$643 mil millones en créditos de consumo, con un monto promedio de \$3,9 millones cada uno.
- ▶ Fueron otorgadas más de 67 mil nuevas tarjetas de crédito, con facturación promedio de \$6,7 millones.

En cuanto al pasivo, se completó el portafolio de ahorro con el fin de ofrecer mejores productos de captación que brinden a nuestros clientes diferentes opciones para manejar sus recursos de acuerdo con sus posibilidades. Se lanzaron las cuentas **Transaccional** y **Ahorro Disponible** para ambas redes –cerca de 154 mil nuevas cuentas abiertas y \$155 mil millones de captación–, la **cuenta AFC** para el Banco Caja Social BCSC y el certificado de ahorro **Día a Día** para Colmena BCSC. De esta manera se consolidó el portafolio de ahorro más completo del país.

Aunque mi cargo es operativo y no tengo mucho contacto con los clientes, estoy convencido de que con mi trabajo honrado muchas personas han cambiado su historia de vida. Por ejemplo la de mi familia, la de compañeros de trabajo y tantos clientes que siempre estarán agradecidos con el Banco por su apoyo.

Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran familia. Estoy agradecido con la Fundación Social por abrirme sus puertas para que yo pudiera contribuir a la obra del Padre Campoamor y cambiar positivamente la vida de muchas personas.

”

A través de la atención de clientes empresariales se ha contribuido al desarrollo económico y social del país. Así, más de 2,2 millones de colombianos hicieron su aporte de seguridad social mediante la planilla Pila. El Banco cuenta también con una cartera de \$147 mil millones para la producción energética, \$60 mil millones para la financiación de infraestructura y obras viales, y \$28 mil millones para proyectos de agroindustria.

Para el cierre de 2010, la captación del BCSC ascendió a \$6,5 billones, creciendo un 12% frente a 2009. Cabe resaltar que el 65% corresponde a captación masiva y de pequeña empresa, que contrasta con la estructura del sistema financiero y refleja el posicionamiento del Banco en los rangos de menor monto (inferiores a \$800 millones) (ver gráfico 8).

El valor total de la cartera del Banco fue de \$4,5 billones, con una participación sobre el activo total del 57%.

Gracias a estos resultados, el BCSC continúa consolidando un posicionamiento destacado en sus mercados objetivo (ver gráfico 9).

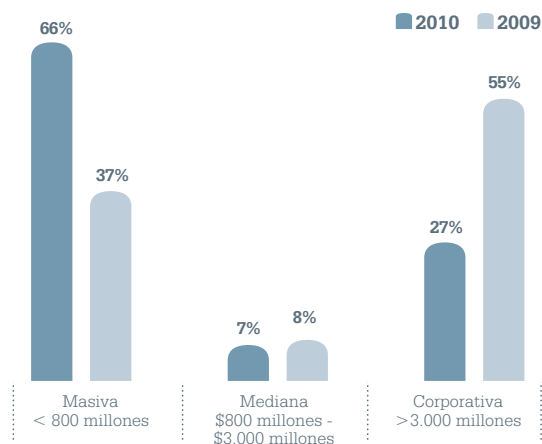
### Programas especiales

Si bien la mayor parte del negocio del Banco se desarrolla con sus mercados objetivo, durante 2010 continuó el desarrollo de programas especiales que buscan bancarizar sectores particularmente excluidos.

- **Youth Save Project.** Es un proyecto global que, mediante el análisis y desarrollo de modelos sostenibles de oferta de productos de ahorro, promueve la inclusión financiera y el desarrollo de jóvenes con bajos ingresos de Colombia, Kenya, Ghana y Nepal. Es un esfuerzo conjunto de cuatro organizaciones, *Save the Children*, *Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)*, *Center for Social Development (CSD)* de la Universidad de Washington y *New America Foundation*, con el

Gráfico 8  
Captación por rangos 2010

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



## Nuestras voces

### Héctor Iván Sánchez

Cliente Banco Caja Social BCSC  
Bogotá

“ Me llamo Héctor Iván Sánchez. Soy del Llano, de Puente de Oro, en el municipio de Granada, Meta. Cuando era niño vivíamos en una finca mi papá, mi mamá y mis hermanos. Era una tierra platanera y de ganado, que luego se perdió porque el río se la fue llevando hasta desaparecer.

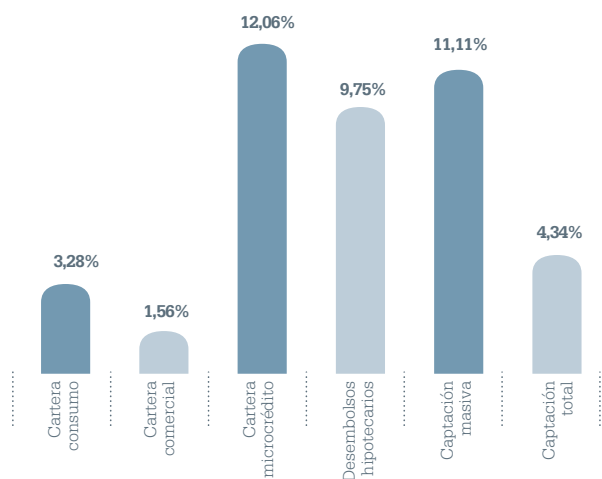
Entonces llegué a Bogotá. La situación económica no era nada fácil. No pude terminar mis estudios y en el trabajo



Oficina de la Caja de Ahorros  
del Círculo de Obreros

### Gráfico 9 Participación del mercado

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



que tenía me quedaron debiendo las prestaciones. Ahí nació la idea de hacer mi proyecto, de armar mi propia prensa, de ser independiente.

Solicité mi primer crédito a la Caja Social. Fueron \$750 mil, que me prestaron por seis meses y que los invertí en materia prima. Luego me prestaron \$3 millones a 15 meses, que los empleé una parte

en materia prima y otra en arrancar mi segunda prensa. Así, pude terminar mi proyecto y mejorar mi producto. Hoy fabricamos muchos productos, comercializamos partes de licuadoras, aspiradoras y brilladoras, y hacemos reparaciones de todo tipo de electrodomésticos.

Gracias a la Caja Social pude arrancar con todo esto.

”

apoyo financiero de la Fundación MasterCard y en asocio con instituciones financieras y académicas locales en estos países. El BCSC es la única entidad seleccionada en Colombia. En 2010 se dieron las primeras definiciones operativas y metodológicas del proyecto, y se espera que su implementación se dé durante los próximos tres años.

► **Alta Consejería para la Reintegración.**

Convenio firmado con el Gobierno nacional con el propósito de contribuir al proceso de reintegración social y económica de los ciudadanos que pertenecieron a diferentes grupos alzados en armas, mediante su bancarización. Actualmente, más de 15 mil participantes son beneficiarios del programa a través de cuentas de ahorro en las que se les consigna el subsidio otorgado por el Gobierno a través del programa de la Alta Consejería. El Banco y su accionista mayoritario, la Fundación Social, han explorado la posibilidad de desarrollar nuevas alianzas con la Alta Consejería, con el ánimo de seguir contribuyendo al desarrollo y la integración de estas personas mediante productos de financiación y ahorro programado.

► **Programa de desarrollo y paz del Magdalena Medio.**

Iniciativa desarrollada con el propósito de asegurar la generación de ingresos a familias campesinas en zonas de conflicto y con alto riesgo de desplazamiento, mediante la financiación de cultivos de palma de aceite.

► **Programa Bogotá bien alimentada.**

Convenio de crédito con la Secretaría de Desarrollo de la capital, con el fin de facilitar y garantizar su abastecimiento alimentario mediante la financiación de los actores que hacen parte del Plan Maestro de Abastecimiento, tales como proveedores, transportadores, comerciantes y redes de alimentos.

**Premio a la Excelencia de la Micro y Pequeña Empresa Banco Caja Social BCSC / Anif**

El 10 de noviembre de 2010, el Banco Caja Social BCSC y la Asociación Nacional de Instituciones Financieras, Anif, celebraron la octava versión de este premio, como homenaje a los empresarios colombianos que con esfuerzo, dedicación y desarrollo de proyectos innovadores contribuyen a la generación de empleo y a la consolidación de negocios, aportando significativamente al desarrollo económico del país. En esta versión se contó con la participación de 600 micro y pequeños empresarios, alcanzando un total de 3 mil desde su primera realización.

**Categoría Microempresa**

- El primer puesto correspondió al **Centro de Diagnóstico de Occidente de Chiquinquirá**, empresa familiar de cinco personas dedicada al diagnóstico y reparación automotriz, caracterizada por su generación de conocimiento, capacitación de emprendedores, personas que requieran y deseen conocer sobre el negocio en el departamento de Boyacá.
- El segundo puesto fue para **Malú Ropitas**, empresa igualmente familiar, que emplea a diez madres cabeza de hogar en la producción de vestuario para bebés.

## Nuestras voces

### Yuri García Vargas

Cliente del Banco Caja Social  
BCSC  
Manizales

“

Gracias al Banco Caja Social obtuve mi segundo crédito con el que pagué mi especialización.

”

Imprenta creada por el Círculo, que quedó a cargo de jóvenes operarias y que en sus inicios se ocupó exclusivamente de las publicaciones internas.



### Categoría Pequeña Empresa

- El primer puesto fue entregado a **Valentina Auxiliar Carrocera S.A.**, firma dedicada a la importación, reparación y servicio técnico de plataformas hidráulicas para camiones, que además desarrolla proyectos sociales dirigidos a la alimentación básica de niños en situación de vulnerabilidad, con recursos provenientes de la recuperación de residuos sólidos reciclables de empresas benefactoras.
- El segundo puesto fue concedido a **Diseños P&P Ltda.**, empresa creada para ofrecer alternativas de diseño de uniformes, morrales y colchonetas, que ha llegado al mercado internacional, superando las exigencias del medio y la competencia.

### Estrategia de servicio

En el marco de la Estrategia de Servicio del Banco, y con el fin de promover una cultura de excelencia, se desarrollaron iniciativas dirigidas a todos los colaboradores para la apropiación y el ejercicio cotidiano de los fundamentos de servicio, así como talleres de sensibilización y espacios de retroalimentación basados en los resultados de las mediciones de servicio. Se implementó también un nuevo modelo integral para la atención de requerimientos de los clientes, posibilitando el seguimiento y control de las solicitudes, y evitando, en lo posible, la generación de reclamos derivados de éstos. Se continuó la gestión activa en materia de reclamos, identificando los de mayor impacto sobre los clientes y actuando sobre sus orígenes con el fin de disminuir su incidencia.

### Rubén García

Cliente del Banco Caja Social  
BCSC

“

Me aprobaron otro crédito y con él pude comprar una moto mejor.

”



100  
años



## Colmena Vida y Riesgos Profesionales

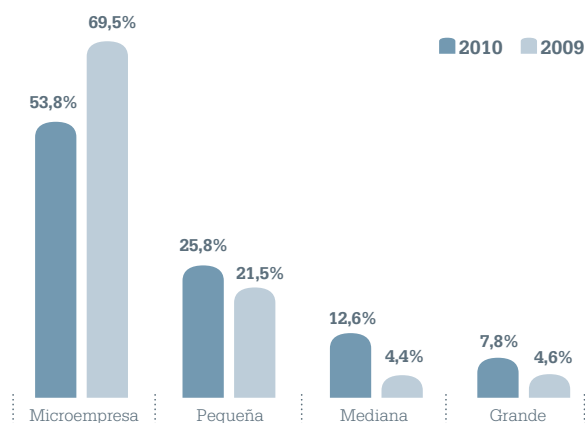
Compañía ARP que promueve el mejoramiento de la salud y la productividad de las empresas mediante la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Asimismo, es un actor fundamental del sistema de seguridad social nacional, mediante la prestación de servicios de atención, rehabilitación e indemnización.

Sus políticas están enfocadas a lograr una atención de servicios asistenciales de la mejor calidad, mediante una red de prestadores seleccionada con todos los requisitos de servicios médicos y de calidez humana que faciliten el proceso de recuperación del trabajador afectado por un accidente o una enfermedad profesional. Busca también desarrollar y fortalecer las herramientas que permitan ampliar el conocimiento sobre el comportamiento del riesgo de las coberturas otorgadas, y optimizar las actividades de prevención para lograr un impacto positivo en sus clientes y en la compañía.

Gráfico 10

### Cientes / Empresas por tipo

Fuente: Gerencia de Planeación y Presupuesto,  
Colmena Vida y Riesgos Profesionales  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



## Nuestras voces

### Premio Líderes Colmena Vida y Riesgos Profesionales

Regional Occidente,  
categoría Pyme

**Proyecto:** Estrategia para el control de la accidentalidad laboral a partir de la auto regulación y auto formación en Profilácticos del Tolima S.A.

**Empresa nominada:** Profilácticos del Tolima S.A., Ibagué  
Ernesto Becati, Gerente General

Durante 2010, Colmena Vida y Riesgos Profesionales atendió a 22.213 clientes empresariales<sup>4</sup>, de los cuales el 54% son microempresas o trabajadores independientes (ver gráfico 10).

Lo anterior le permitió contar con 659 mil afiliados, de los cuales el 87% son personas con ingresos inferiores a cuatro salarios mínimos legales vigentes y cerca de 38 mil son micro empresarios o trabajadores independientes (ver gráfico 11).

Colmena Vida y Riesgos Profesionales continuó prestando servicios de prevención especializados de acuerdo con el tamaño y tipo de empresa, en los cuales se invirtieron \$56 mil millones, 25% más que en 2009. Asimismo, se recaudaron primas para el negocio de riesgos profesionales por \$237 mil millones, un 12% superior a lo registrado en 2009, con un monto promedio de \$807 mi-

llones. De la clasificación de estas primas según actividad económica sobresale el rubro Administración Pública y Defensa, con el 24% de participación sobre el total de primas emitidas, seguido por Explotación de Minas y Canteras, con el 19%.

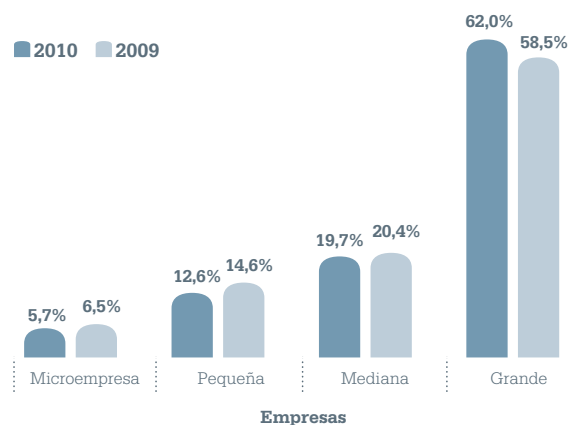
En el negocio de Vida, a diciembre de 2010 se registraron cerca de 105 mil pólizas vigentes y se emitieron primas por \$41 mil millones.

Formar, el programa de capacitación que la Empresa ofrece a sus afiliados en temas de prevención y gestión integral del riesgo, continuó brindando las bases teóricas y prácticas fundamentales para una adecuada gestión de los riesgos profesionales. En 2010 se capacitaron 1.882 pequeñas y medianas empresas en temas legales y estratégicos para nichos específicos del negocio.

4 La clasificación está por número de empleados: gran empresa, más de 100 trabajadores; mediana, entre 50 y 100; pequeña, entre 11 y 50; y microempresa, menos de 10.

**Gráfico 11**  
**Afiliados por tipo**

Fuente: Gerencia de Planeación y Presupuesto,  
Colmena Vida y Riesgos Profesionales  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



“Decidimos trabajar con Colmena Vida y Riesgos Profesionales y no nos equivocamos. Empezamos con temas tecnológicos y la distribución del área, y pronto encontramos que había que trabajar mucho más con las personas.

Colmena Vida y Riesgos Profesionales ha sido muy importante para nosotros. El trabajo de nuestros colaboradores es hoy en día más tranquilo y con menos riesgos que hace algunos años. Así, hemos logrado disminuir de diez accidentes de trabajo hace siete años, a uno solo en 2009.

En materia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional se ha buscado siempre asegurar una adecuada y oportuna prestación de servicios asistenciales para minimizar su futura complicación. Al mismo tiempo, se propende por garantizar el reconocimiento oportuno y justo de todas las prestaciones económicas del trabajador afectado durante el tratamiento y por las secuelas permanentes o invalidantes que se deriven del evento, minimizando el efecto negativo sobre sus ingresos. En 2010 se registraron 83 eventos de muerte e invalidez, para lo cual se desembolsaron \$81 mil millones. Adicionalmente se generaron costos por \$9 mil millones para atender siniestros en el ramo Vida Grupo.

Así, Colmena Vida y Riesgos Profesionales continúa consolidándose como una de las empresas de aseguramiento más importantes del país, que atiende un mercado popular.

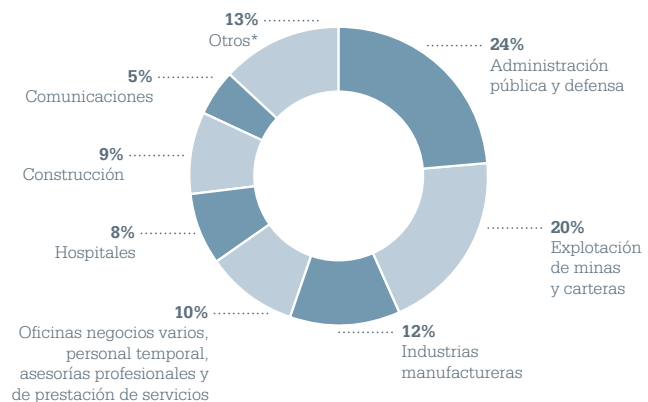
Es importante resaltar el interés de la Organización por conocer y medir las expectativas y el grado de satisfacción de sus clientes, con el ánimo de mejorar y brindar un mejor servicio. Para ello cuenta con los siguientes mecanismos:

- ▶ Plataforma tecnológica que facilita el seguimiento permanente de las inquietudes, quejas y solicitudes de los clientes, con el fin de dar respuestas efectivas y oportunas.
- ▶ Línea Efectiva, canal para interactuar con los clientes con respecto a solicitudes, aspectos de mejora y oportunidades.

Gráfico 12

### Principales actividades económicas de la cartera 2010

\* Otros incluye: comercio al por mayor, suministro de agua, gas y electricidad, educación, otras actividades de servicios comunitarios e intermediación financiera.  
Fuente: Gerencia de Planeación y Presupuesto, Colmena Vida y Riesgos Profesionales  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



## Nuestras voces

### Diana Lucía Aguirre

Analista de Crédito  
BCSC  
Manizales



Con mi trabajo, dedicación y conocimiento adquirido durante este tiempo, he logrado dar lo mejor de mí a los clientes, para que sientan que hay funcionarios que dan todo, que se

- ▶ Estudios y encuestas de satisfacción de productos, y de percepción de la Organización. De acuerdo con la última encuesta, los clientes calificaron el servicio general en 4,89 y los servicios de prevención en 4,65 en una escala de 1 a 6, lo que indica un muy buen nivel de satisfacción, que ha crecido de manera importante en los últimos tres años.
- ▶ Encuestas y procesos de retroalimentación con el fin de mejorar la calidad del servicio.

### Actividades y programas especiales

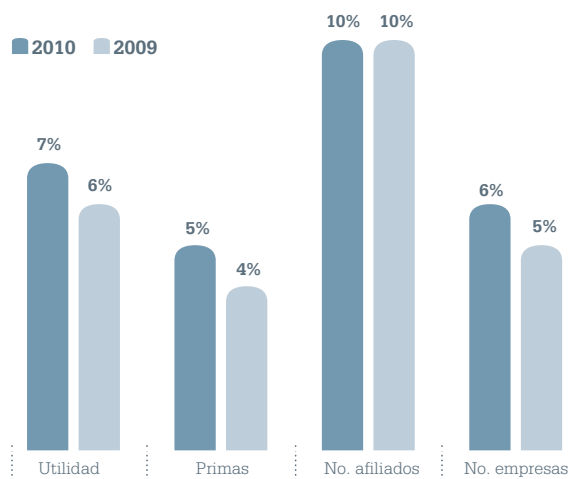
Con el propósito de incentivar el desarrollo de soluciones prácticas a los problemas que enfrentan las empresas en materia de prevención, Colmena Vida y Riesgos Profesionales realizó la cuarta versión del **Premio Líderes Colmena Riesgos**

**Profesionales**, con la participación de proyectos de empresas pertenecientes a diferentes sectores económicos como hidrocarburos, minería, alimentos, educación, salud, química, farma y telecomunicaciones, entre otros.

Asimismo, la compañía continuó su Plan Nuevo Despertar ARP, que brinda un espacio de calidez y recreación a los niños huérfanos e hijos de inválidos de bajos recursos en épocas navideñas.

**Gráfico 13**  
**Participaciones de mercado**  
**Colmena Vida y Riesgos**  
**Profesionales**

Fuente: Gerencia de Planeación y Presupuesto, Colmena Vida y Riesgos Profesionales  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



entregan a ellos, para que entiendan que el Banco es su aliado. Eso es lo que nosotros queremos y hacemos.

”



## Fiduciaria Colmena

La Fiduciaria Colmena administra fondos de inversión que apoyan y complementan la propuesta de valor hacia los segmentos objetivo del BCSC, y patrimonios que beneficien a sectores populares. Durante 2010 el volumen de activos fideicomitidos administrados correspondientes a 114 negocios fiduciarios activos fue de \$541 mil millones, lo que representó un incremento del 15% frente a 2009. Respecto de las carteras colectivas administradas, se alcanzaron recursos por \$224 mil millones pertenecientes a 12,5 mil clientes, tanto personas naturales como jurídicas.

Del total de carteras colectivas abiertas del sistema financiero, con un monto de \$11,8 billones, **Rentafácil**, de la Fiduciaria Colmena, representa el 1,43% del mercado, con \$169 mil millones.

La Fiduciaria continuó la consolidación de sus productos fiduciarios de inversión con alto impacto social, entre los que se destaca el fondo **Universitas**, creado especialmente para acumular recursos que contribuyan al pago de la educación superior de jóvenes colombianos. Este fondo vinculó a 841 nuevos inversionistas, para un total de 7.873, con recursos administrados por \$54,8 mil millones. Los valores desembolsados a las universidades alcanzaron \$3,4 mil millones, correspondientes a 604 beneficiarios que ya están cursando sus estudios.

Se destacan los fideicomisos que apoyan el desarrollo de poblaciones específicas en Colombia, a través de la administración de cartera para otorgar créditos de bajo monto; entre ellos están el proyecto de siembra de palma africana, que financia a palmicultores miembros; un proyecto que apoya a personas de escasos recursos en la compra o adecuación de vivienda, en su mayoría madres cabeza de familia que trabajan en la cadena de restaurantes Crepes y Waffles; y distintos fideicomisos inmobiliarios.

## Nuestras voces

### Modelo de Prevención en Minga, Nariño

Cliente: **Madepal Ltda.**  
Giovani Marcelo Patiño,  
Gerente de Producción



La producción en minga es un modelo de producción que garantiza no solo la eficacia de los procesos productivos, sino que convierte la seguridad ocupacional en una filosofía de calidad de vida.

El apoyo de Colmena Vida y Riesgos Profesionales para la consolidación de este modelo de producción ha sido fundamental, porque a través de sus charlas



Calle de Villa Javier, Bogotá.



## Capitalizadora Colmena

Capitalizadora Colmena apoya el propósito de la Obra fundacional mediante el diseño de productos de capitalización complementarios a los ofrecidos por el BCSC, estimulando así la cultura del ahorro entre los clientes.

En 2010, la Capitalizadora colocó \$8 mil millones en nuevos títulos de capitalización en sus diferentes productos, de los cuales el 52% fueron **Pagacrédito**, títulos que se ofrecen a los clientes de crédito de consumo del Banco Caja Social BCSC. En los sorteos se beneficiaron 253 clientes, quienes recibieron \$223 millones. La mayoría de sorteos se realizaron fuera de Bogotá, con el objeto de fortalecer la presencia de la Entidad en las oficinas del Banco BCSC y en los clientes de la Capitalizadora.

e inducciones sobre la seguridad ocupacional nos crearon espacios en los se hablaba no solamente de estos temas, sino también se limaban asperezas entre los trabajadores, haciendo el trabajo más productivo.

Una vez puesto en marcha el modelo de producción en minga, interactuamos con las

familias de cada uno de nuestros trabajadores para consolidar en ellos aspectos como la cultura del autocontrol y el uso de los implementos de seguridad. En este momento tenemos 22 trabajadores, 12 de ellos bachilleres y los restantes en proceso de formación.

”



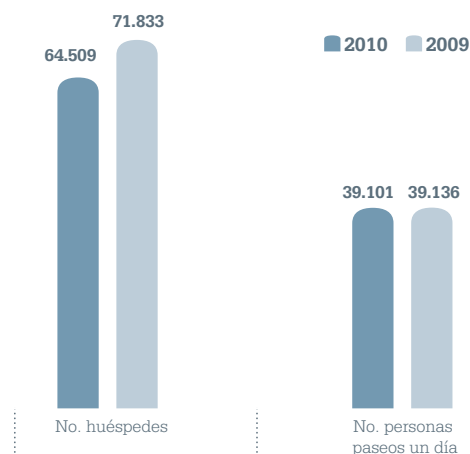
## Corporación Servir

La Corporación Servir es una entidad sin ánimo de lucro cuyo propósito es la prestación de servicios turísticos y hoteleros en la modalidad de vacaciones familiares, paseos de un día y eventos empresariales para sectores populares en su sede de Villeta, Cundinamarca.

La Corporación atendió a 64 mil huéspedes y recibió a 39 mil personas para paseos de un día. De los huéspedes atendidos, el 80% correspondió a estratos 1, 2 y 3. Durante el año, miles de niños de las escuelas rurales y urbanas de Villeta, disfrutaron un día de piscina sin costo en el centro vacacional. También se realizaron algunas actividades de los Juegos Intercolegiados de los municipios cercanos. El Centro fue visitado además por grupos de desplazados, jóvenes con problemas de

Gráfico 14  
Datos Servir

Fuente: Gerencia Corporación Servir  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



## Nuestras voces

### Beatriz Eugenia Peters

Colmena BCSC, Oficina  
Eje Cafetero



El mayor logro que he tenido en mi trabajo es la satisfacción de los clientes cuando pueden comprar la casa que siempre han soñado. Una vez una niña de siete años me trajo una carta agradeciéndome porque yo le había ayudado a conseguir su casa. Mayor satisfacción que esa no he tenido nunca, me sentí muy orgullosa de compartir esa alegría con ellos.



drogadicción, discapacitados, niños de escasos recursos, personas de la tercera edad, madres cabeza de familia, grupos religiosos, cooperativas y fondos de empleados, entre otros.

Con respecto al fomento de la cultura y el deporte, la Corporación mantuvo su patrocinio, participación y apoyo al Festival y Reinado Nacional de la Panela que se llevó a cabo en enero, y al Festival Nacional de Bandas en agosto, dos de los eventos más importantes de la región. Asimismo, se llevaron a cabo torneos de fútbol y microfútbol, y se realizaron tardes deportivas para el personal de planta y de proveedores de servicios de la Entidad.

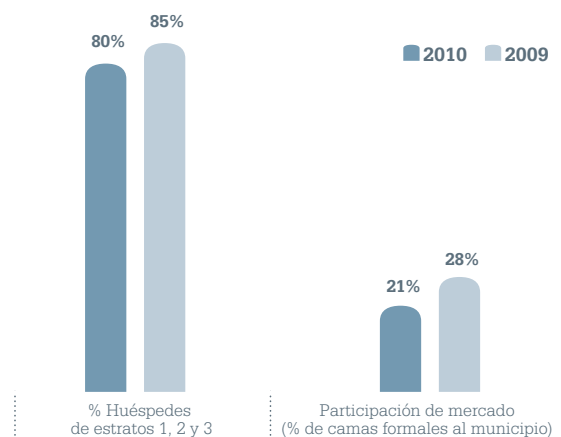
La Corporación Servir se ha convertido en motor para el desarrollo de Villeta, no sólo por promover el acceso a servicios de recreación para los secto-

res populares, sino también por la formación que brinda en materia hotelera: gracias a los convenios con el Sena y otras instituciones de educación especializadas en hotelería, los estudiantes pueden realizar sus prácticas en las instalaciones. El centro vacacional aporta aproximadamente el 21% de la oferta total de camas formales y el 9% del total del recaudo fiscal del municipio.

Con el fin de promover el desarrollo profesional de los colaboradores de la Corporación, se realizaron durante el año capacitaciones en temas como manejo de alimentos, servicio al cliente, talleres motivacionales y trabajo en equipo, entre otros.

Gráfico 15  
Datos Servir

Fuente: Gerencia Corporación Servir  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



### Henry Alberto Rivera

Profesional de Calidad y Procesos  
Colmena Vida y  
Riesgos Profesionales  
Bogotá

“Lo más importante de mi trabajo es saber que cuento con una familia dentro de la Organización, de la que he disfrutado en todos los momentos. Tengo una “finquita” que se llama Las Palmeras, en Villeta, allá vamos todos los años. Es realmente muy satisfactorio poder compenetrarme con mi empresa en el día a día de mis labores.”



## Deco Construcciones Ltda.

Deco Construcciones, constituida en 2004, se dedica a la gerencia y la interventoría de proyectos inmobiliarios privados.

A través de la venta de unidades de vivienda, Deco Construcciones genera una relación con los nuevos propietarios de las unidades, sean personas naturales o inversionistas colombianos. Durante 2010 continuaron las ventas de *Patios en el Lili*, con 33 unidades, para un total de 65 ventas acumuladas. Igualmente se realizó la entrega de la primera etapa del proyecto, con 40 unidades.

## Nuestras voces

### Irina Tatiana Herrera

Colmena BCSC, Oficina  
Medellín



Para mí, trabajar en una empresa de la Fundación Social es algo trascendente. Me siento orgullosa de formar parte de una organización que se preocupa por sus empleados y sus clientes, y que aporta al

A mediados del año se lanzó un nuevo proyecto de apartamentos de 59 m<sup>2</sup>, **Balcones del Lili**, con 118 unidades de “vivienda tope VIS”, es decir de 135 smlv, con 62 ventas acumuladas a diciembre. Acorde con la filosofía de diseño de Deco Construcciones, que busca generar una mejor calidad de vida, no sólo en el diseño interior de las unidades, sino en las zonas comunes y espacios públicos, el proyecto cuenta con más de mil metros cuadrados de zonas verdes, salón comunal con cocina, zona para enfermería, piscina para niños y adultos, y otras instalaciones.

Esta filosofía de diseño, complementada con la ejecución de excelentes procesos constructivos aplicados en proyectos anteriores como **Patios de la Flora**, también en Cali, ha recibido varias distinciones a nivel nacional e internacional.

Aparte de estos proyectos de vivienda, Deco Construcciones se hizo cargo del diseño, gerencia e interventoría de obra del **Museo Fundación Social**. Se trata de restaurar este inmueble de interés cultural, ubicado en la Avenida Jiménez con carrera 5, en Bogotá, donde funcionaron las oficinas del Círculo de Obreros desde 1939 y posteriormente la Caja Social.

Esta obra habilitará en sus niveles inferiores los espacios necesarios para alojar la exposición permanente de la historia de la Fundación Social y

sus Empresas, con espacios abiertos y altos estándares tecnológicos, permitiendo a los funcionarios y demás visitantes invitados conocer mejor la Organización. En el segundo piso se adecuarán salas de capacitación que serán utilizadas, además, por el programa de inducción de nuevos funcionarios. En los niveles superiores continuará la operación del archivo histórico de la Fundación.

► **Medición de los procesos de calidad:**

**Deco-metro.** Con el fin de unificar procesos y hacer un trabajo en equipo que permita mantener ritmos óptimos y eficientes, la Organización ha implementado este sistema de medición de la calidad y la gestión de los procesos, tanto con los colaboradores internos como con los proveedores. En él, de manera gráfica, se hace seguimiento mensual al cumplimiento de las metas de cada proceso y cada uno de los individuos que intervienen, con el fin de implementar correctivos que garanticen su optimización a largo plazo.

Gracias a esta herramienta se han obtenido mejoras en la calidad de los proyectos, y en particular en aspectos como la puntualidad, el cumplimiento y la optimización del tiempo, promoviendo, a su vez, un mejoramiento profesional continuo.

mejoramiento de la sociedad. En estos cinco años he ayudado a cumplir el sueño de muchos clientes, no solo externos, que han conseguido casa y han podido ahorrar, sino también nuestros compañeros de trabajo. Siento que eso ayuda a ser mejor.



## Generación de riqueza y excedentes

La Fundación considera que su actividad empresarial ha de estar orientada de manera prioritaria al suministro de servicios clave para el mercado popular, que tengan viabilidad económica, sean sostenibles y generen una rentabilidad razonable. Lo contrario, así a corto plazo parezca atractivo, resulta con el tiempo destructor de valor para la sociedad en su conjunto. La generación de una rentabilidad adecuada y sostenida para sus accionistas es, entonces, otro de los propósitos de las compañías.

La generación de riqueza no se agota en el aspecto micro acotado en la generación de utilidades, sino que se relaciona con el valor agregado generado en el proceso productivo inherente al quehacer empresarial. En términos económicos, éste se define como el valor total generado, descontados los insumos producidos por otros e incorporados dentro del producto final. Cómo se reparte ese valor agregado entre colaboradores, accionistas y el Estado, es también relevante desde el punto de vista social.

En 2010, el valor agregado de la Organización ascendió a \$579 mil millones, presentando un importante incremento del 40% frente al generado en 2009. Éste se distribuye entre **los colaboradores**, quienes a través de sus salarios y demás pagos recibieron \$282 mil millones; **los accionistas**,

a quienes correspondieron \$239 mil millones en utilidades; y **el Estado**, que recibió \$58 mil millones en pago de impuestos.

Las transferencias constituyen el pago a otros sectores y rubros que forman parte del proceso productivo, representados en su mayoría en pagos de intereses y pagos a proveedores externos a la Organización, principalmente instituciones prestadoras de servicios de salud que soportan el negocio de Colmena Vida y Riesgos Profesionales. Para 2010 las transferencias alcanzaron \$1,2 billones.

Dentro de los rubros más relevantes se encuentran los gastos financieros (intereses); los gastos generales (pagos a proveedores de servicios públicos, tecnológicos, publicidad, prestadores de servicios de salud, asesorías, etc.); y provisiones de cartera y otras. Cabe destacar que las provisiones se realizan con el fin de asumir el costo que genera el incumplimiento de los compromisos por parte de algunos prestatarios y para prevenir posibles incumplimientos futuros en los pagos. Estas medidas están enmarcadas en el continuo esfuerzo de la Organización y sus accionistas por disminuir los riesgos asociados al proceso de intermediación financiera, con el fin de continuar con una gestión más fuerte y responsable.

### Nuestras voces

#### Elba Fabiola Gutiérrez

Directora Integral de Servicio  
Colmena Vida y  
Riesgos Profesionales  
Medellín



Sé que no solo trabajo por lograr unos intereses económicos. Tengo muy claro lo que son la misión y el servicio de la Fundación Social para la sociedad. Sé que cada vez que voy a una empresa no solamente vendo productos y servicios, sino que con éstos logro que los



La producción total de la Organización fue de \$1,85 billones, registrando un decrecimiento del 2% frente al año anterior.

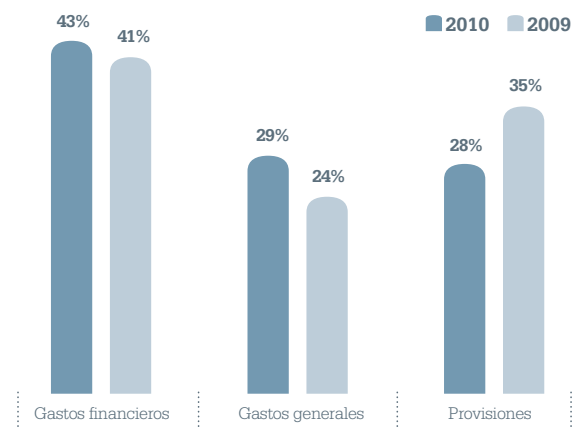
Como principal accionista del Grupo Empresarial, la Fundación Social destina la totalidad de los ingresos que percibe en forma de dividendos y re-

servas de las empresas al desarrollo de la Obra. En 2010 recibió por este concepto cerca de \$150 mil millones, un 98% superior a lo registrado en 2009, que fueron destinados a la capitalización y desarrollo de la actividad empresarial y a la financiación de sus proyectos sociales directos.

Gráfico 16

#### Distribución de las transferencias

Fuente: Gerencia Financiera Fundación Social  
Cálculos: Gerencia de Gestión Estratégica



trabajadores y sus familias estén bien. Estoy muy satisfecha porque siento que contribuyo al objetivo de la Organización, que cumpla mis sueños, crezca y también pongo instrumentos y herramientas para que otros los cumplan.

”

Los proyectos sociales directos tienen el propósito de contribuir a que poblaciones en situación de pobreza superen sus condiciones de exclusión y construyan proyectos y procesos que les permitan mejorar su calidad de vida. Tales proyectos se desarrollan mediante dos formas de intervención social:

- ▶ **Proyectos de estímulo al desarrollo integral local (DIL)**, con los cuales se pretende dinamizar los procesos de mejoramiento colectivo en comunidades localizadas en territorios donde priman la exclusión y la pobreza.
- ▶ **Proyectos de paz y derechos humanos (DDHH)**, que buscan aportar soluciones al conflicto armado, promover el respeto de los derechos humanos y crear una cultura para la paz.

Los proyectos sociales directos han estado presentes en las regiones con proyectos y procesos de desarrollo local y con algunas incursiones de proyectos de promoción de los derechos humanos. En 2010 se dio continuidad al trabajo en las cuatro regionales, Bogotá, Ibagué-Tolima, Nariño-Pasto y Medellín-Antioquia.

Dado que las utilidades de las empresas se destinan a financiar la Obra de la Fundación, no es política de ellas hacer donaciones directas para fines sociales. No obstante, éstas se realizan de manera excepcional para apoyar el desarrollo de

decisiones de negocio como patrocinios o contribuciones a iniciativas de impacto social. En 2010, la Organización hizo donaciones y patrocinios por \$3,3 mil millones, originados en su gran mayoría en recursos del BCSC que beneficiaron a entidades sin ánimo de lucro, universidades y entidades municipales para el desarrollo de infraestructura local, así como patrocinios de actividades deportivas y culturales, y de actividades gremiales.

La Organización, en solidaridad con las víctimas de la tragedia ocasionada por el terremoto de Haití, promovió la donación entre sus empleados y aportó un valor equivalente. Así, la Fundación Social y sus Empresas entregaron a la entidad Un Techo Para mi País, organización latinoamericana sin fines de lucro liderada por jóvenes de distintas naciones, la suma de \$400 millones para la construcción de 60 viviendas de emergencia en ese país. Igualmente, al finalizar el año y atendiendo la crisis humanitaria causada por la ola invernal en Colombia, la Organización suscitó nuevamente la donación de un día de salario para los damnificados y donó, ella misma, \$1.000 millones a Colombia Humanitaria.

Por política institucional, ni la Fundación Social ni sus empresas realizan donaciones o contribuciones a campañas políticas ni a candidatos.

## Nuestras voces

### Paula Gaviria

Directora Derechos Humanos  
Fundación Social  
Bogotá



Desde el trabajo que desarrollo en la Fundación Social creo que, efectivamente, estoy haciendo un cambio en la vida de las personas, porque busco que ellas, al tomar decisiones, tengan una mirada más incluyente e incorporen el



## Influjo en la sociedad (macroinflujo)

Las empresas son actores de la sociedad civil, y como tales tienen la responsabilidad de participar creativamente en la búsqueda de soluciones a los principales problemas de la colectividad, teniendo siempre como base y horizonte el bien común. Así, el macroinflujo es entendido como un espacio para la interacción, puesta en debate y construcción de sociedad, entre la actividad empresarial y la sociedad.

Las empresas de la Fundación Social participan en la discusión de temas decisivos para la superación de la pobreza y la construcción de paz que se encuentran en el centro de su actividad empresarial, como las microfinanzas, la vivienda de interés social y problemas sociales nacionales

como la reintegración de excombatientes; y, en materia internacional, la exploración y participación de la actividad financiera en el marco del desarrollo sostenible.

Durante 2010 la Fundación Social y sus empresas concentraron su actividad de macroinflujo en los siguientes frentes:

### Microfinanzas

- ▶ Participación de directivos del BCSC en la Asociación de Instituciones Microfinancieras.
- ▶ Participación en el Comité de Bancarización de la Asobancaria.

respeto a los derechos de las personas y su efectiva protección. Asimismo, tratamos que las políticas públicas tengan esta mirada para generar un cambio y, ojalá, una transformación en la vida de todos. ”



Niños estudiantes de una de las primeras escuelas.

## Vivienda de interés social

- ▶ Participación de directivos del BCSC en la Mesa VIS de Uniandes, espacio inter-institucional para abordar los principales problemas de la vivienda de interés social, en el seguimiento al convenio de colocación con el Gobierno y en el Comité Asesor de VIS de Camacol nacional.

## Riesgos profesionales

- ▶ Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda: en 2010 se presidió el Consejo Directivo de la Cámara de Riesgos Profesionales y se participó en la definición del sistema

información de riesgos profesionales, Sicor, así como en discusiones relacionadas con la indexación de pensiones al salario mínimo.

- ▶ Participación en el Consejo Nacional de Riesgos Profesionales (representación de ARP privadas) y en el Comité Nacional de Salud Ocupacional.
- ▶ Participación de directivos en los diferentes comités de la Cámara de Riesgos Profesionales y en la Cámara de Vida.
- ▶ Ministerio de la Protección Social: acompañamiento a los proyectos de reglamentación técnica y de manual de calificación, variación de la cotización. Participación en mesas de

## Nuestras voces

### Ana María Grajales

Asesora Integral de Servicio V.N.E.  
Colmena Vida y  
Riesgos Profesionales  
Pereira

“

Cuando llegué a esta compañía pensé que era una empresa más. Pero aquí conocí y experimenté una familia laboral. Hoy, con todos los frutos que he sembrado, quiero llegar a dar el máximo de mi potencial. Quiero corresponderle a esta empresa, agradeciéndole con mi correcto

trabajo de temas relacionados con el Sistema de Riesgos Profesionales (mediciones de satisfacción y calidad), reglamentaciones en materia de emergencia de salud, cargas tributarias al sistema de seguridad social e industrial y apoyo para la elaboración del Plan Nacional de Salud Ocupacional.

- ▶ Fundación Iberoamericana de Salud y Seguridad Ocupacional, Fiso.
- ▶ Participación en los comités técnicos de salud ocupacional.
- ▶ Congreso de la República: desarrollo y acompañamiento en el proyecto de Ley que busca reglamentar el sistema de riesgos profesionales, procurando un sano equilibrio en materia regulativa con el fin de preservar su viabilidad y sostenibilidad. Ponentes en el encuentro de la Corte Constitucional, año 2010.

## Espacios de discusión sobre RSE

- ▶ Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente Unep-FI.
- ▶ Global Compact de Naciones Unidas: socios fundadores de la Corporación Red Local en Colombia.
- ▶ Instituto Mundial de Cajas de Ahorro, WSBI: en 2010 el Banco Caja Social BCSC fue anfitrión de la 16a Asamblea General del Grupo Regional de América Latina y el Caribe, en su calidad de único miembro colombiano.

La reunión, que contó con la participación de representantes de importantes instituciones financieras de todo el continente y de autoridades en materia financiera, giró en torno al tema del ahorro como camino hacia una oferta bancaria minorista más robusta en América Latina y el Caribe.

- ▶ ISO 26000: la Fundación Social ha participado, desde el comienzo, como experto por Colombia en este proceso, que culminó con la publicación de la guía en diciembre de 2010.
- ▶ Premio Emprender Paz: esta iniciativa, en la cual participa la Fundación Social en calidad de socio, busca potenciar y reconocer el actuar de las empresas a favor de la paz. Desde su creación, el Premio se ha fortalecido y se ha mostrado como un instrumento de reconocimiento al sector empresarial. Hoy busca que la iniciativa se consolide como catalizador del liderazgo y aporte de los empresarios a la construcción de paz en Colombia. En 2010 se realizó la tercera versión del Premio, otorgando reconocimientos a las iniciativas lideradas por las empresas Cerromatoso, Cementos Argos, Tipiel y Grupo Nacional de Chocolates, hoy denominado Grupo Nutresa.
- ▶ Cámara Colombiana de la Construcción, Camacol: participación en el comité RSE.
- ▶ Asociación Nacional de Fundaciones: socios fundadores y miembros de la Junta Directiva.
- ▶ Portal web Colombia Incluyente: miembros de los comités directivo y editorial.

trabajo, siendo la mejor madre, la mejor compañera y trabajadora.

Sentir orgullo cada vez que hago mi trabajo es darle la importancia a las enseñanzas de la Fundación Social y ver en la mirada de cada colombiano mi participación y la de mi empresa.



## Externalidades

Existen también efectos colaterales a la actividad empresarial que impactan a la sociedad. Se recogen en esta acápite los aspectos relacionados con medio ambiente y proveedores.

### Medio ambiente

Por la naturaleza de la mayor parte de sus actividades (servicios), el impacto ambiental de la gestión empresarial es limitado. No obstante, la Organización reconoce la relevancia de este tema y lo gestiona de acuerdo con la naturaleza de cada negocio, cumpliendo las leyes colombianas en esta materia y propendiendo por el conocimiento y la incorporación de mejores prácticas, cuando lo considera relevante.

De manera habitual, la Organización está atenta a los desarrollos y las innovaciones internacionales en materia de medio ambiente y servicios financieros; por ello, adhirió en 2005 la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Unep FI), de la cual es la organización fundadora en América Latina, y expresa su compromiso formal con la discusión y

avances en materia de sector financiero y desarrollo sostenible. Igualmente, el BCSC fue banco piloto a nivel mundial en la aplicación de los indicadores ambientales y sociales para el sector de servicios financieros de la Global Reporting Initiative (GRI). La medición de estos indicadores está incorporada en los Anexos 1 y 2.

### Ecoeficiencia BCSC

Como parte de una gestión eficiente y responsable, el Banco ha diseñado desde hace algunos años y de manera voluntaria distintas iniciativas que buscan generar una cultura de uso racional y eficiente de los recursos que soportan el desarrollo diario del negocio. Entre ellas se destacan los logros en reducción del consumo de energía, agua y papel, y las políticas en materia de compra de papel, otros insumos y manejo de residuos, que privilegian procesos amigables con el medio ambiente.

## Nuestras voces

### Jaime Humberto Guana

Analista Desarrollo Medios  
Electrónicos BCSC  
Bogotá

“ Me siento muy contento en la Organización. Algo que siempre me ha marcado son los valores que se promueven aquí, como la buena actitud, el respeto por los demás, las responsabilidades, el compromiso, el trabajo con honestidad y, sobre todo, la solidaridad. ”

## BCSC - Indicadores de uso de recursos en 2010

	Papel	Energía	Agua
Volumen	1,9 millones de libras	712 kw	16.136 m <sup>3</sup>
Costo promedio mes	\$63 millones	\$711 millones	\$51,6 millones
Costo anual	\$755 millones	\$8.532 millones	\$618,8 millones

### Sistema de Gestión Ambiental BCSC

En junio de 2002 la Junta Directiva del BCSC aprobó la implementación del Sistema de Gestión Ambiental con el propósito de implementar un programa estructurado que considere el impacto negativo de la operación de los clientes sobre el medio ambiente, como factor de riesgo para el otorgamiento de créditos.

El Sistema de Gestión Ambiental y la política de riesgo son aprobados por la Junta Directiva del Banco y actualizados según las necesidades del negocio; en los últimos años se han adelantado acciones para avanzar en su implementación. Por ser parte de la política de riesgo crediticio, su carácter es confidencial. Durante 2010 se realizó un proceso de revisión del sistema, cuyos resultados y actualizaciones se implementarán en 2011.

Entre tanto, se continuaron los procedimientos usuales adoptados por el Banco para el tratamiento adecuado de cada uno de los tipos de clientes:

- **En cuanto a las operaciones,** no se otorgan créditos a actividades o proyectos que impliquen el trabajo forzado o el empleo de menores de edad en condiciones de riesgo. Este requisito es de carácter general y no tiene excepciones.
- **Para los clientes en general,** no se otorgan recursos para actividades y destinos con claros efectos ambientales o éticos negativos, por ejemplo: producción o comercio de armas y municiones; producción o comercio exclusivo de bebidas alcohólicas (excluyendo cerveza y vino); producción o comercio exclusivo de tabaco; empresas de juegos de azar, casinos o equivalentes; comercio de vida salvaje o productos derivados de ella; producción o comercio de materiales radioactivos; producción, comercio o uso de fibras de asbesto libre; producción o comercio de productos que contengan PCB, entre otros. Este requisito es de carácter general y no tiene excepciones.

### Jesús María Gómez

Cliente del Banco Caja Social  
BCSC  
Gerente de Jemacolor

“Hoy en día he obtenido a través del Banco Caja Social más de 20 créditos.”



100  
años

- **En cuanto a los constructores,** se valida que los proyectos a financiar cumplan con las normas mínimas de construcción internas del Banco (sobre aspectos urbanísticos y riesgos ambientales, principalmente), así como la existencia de las licencias y permisos legales en la etapa de otorgamiento. Posteriormente, en las visitas de control de obra se verifican, entre otros, la no invasión del espacio público, la adecuación de las áreas verdes de cesión a la comunidad y que no exista contaminación visual generada por el proyecto. En caso de incumplimiento, se solicita la corrección de dichos aspectos o de cualquier otro tipo de riesgo ambiental para evitar el cierre de la obra. En las visitas sucesivas de avance de obra se detectan y se hace seguimiento a la corrección de dichas circunstancias.

Todos los procedimientos descritos son evaluados como parte integral del trámite del crédito, tanto por la auditoría interna como por la Revisoría Fiscal. Adicionalmente, se envía un informe anual de cumplimiento sobre el acuerdo con la IFC, accionista del Banco, en el que se incluyen los avances sobre el Sistema de Gestión Ambiental.

Durante 2010 se realizaron capacitaciones a los canales de ventas y al área de Crédito para garantizar la correcta aplicación de la política de riesgo. Asimismo, miembros de los equipos de riesgo y gerencia administrativa realizaron cursos virtuales de capacitación en temas relacionados con el análisis de riesgos sociales y ambientales en los procesos crediticios y ecoeficiencia corporativa, respectivamente. Estos cursos fueron dirigidos por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas, Unep FI y Ecobanking.

## Medidas para la reducción del impacto ambiental de Deco Construcciones

Previo al inicio de la construcción de los proyectos de vivienda, Deco Construcciones y sus socios formulan un plan ambiental enmarcado en políticas de calidad, salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente, fundamentado en principios de conservación del entorno natural y el desarrollo de actividades armoniosas con el medio ambiente y la comunidad vecina. El plan define un conjunto de medidas para evitar, mitigar, restaurar o compensar los impactos ambientales negativos que se puedan generar por la ejecución de las obras y también para potencializar los impactos positivos durante las etapas preliminares y de construcción.

## Proveedores

La gestión con proveedores se enmarca en la política de contratación de la Fundación Social. Aspectos como la evasión de las contribuciones al sistema de seguridad social, la falta de oportunidad en los pagos o de efectividad en la entrega de los productos o servicios solicitados, son regulados por la Entidad.

La política abarca temas como la exigencia del cumplimiento de las obligaciones con el sistema general de seguridad social y la exigencia de una póliza de salarios y prestaciones sociales. En los casos particulares que requieren altos volúmenes de contratación de personal, el área de Desarrollo Humano visita a las empresas proveedoras con el fin de inspeccionar y asegurar el cumplimiento de los aspectos regulados.

## Nuestras voces

### Patrick Tissot Ruiz

Asesor Vicepresidencia Corporativa  
Fundación Social  
Bogotá

“

He tenido la inmensa fortuna, el inmenso privilegio de trabajar en una organización trascendente como lo es la Fundación Social, en donde el trabajo se une con el proyecto de vida.

”

De igual forma, la Organización promueve entre sus proveedores el buen uso y manejo de todo tipo de residuos y se les solicita tener en cuenta la destinación final de baterías, tubos, balastos, tóner y cables, entre otros.

Los contratos con proveedores impactan también a la generación de empleo y a la actividad económica. El siguiente cuadro recoge estos datos en el caso del BCSC.

### Proveedores BCSC

	2010	2009
Número de proveedores	<b>2.901</b>	<b>3.160</b>
Pagos totales a proveedores	<b>\$362 mil millones</b>	<b>\$354 mil millones</b>
Proporción del gasto total correspondiente al pago de proveedores	<b>26%</b>	<b>30%</b>
Políticas para la selección y pagos de proveedores	Registro y Comité de Proveedores / Pagos a 30 días fecha de factura	Registro y Comité de Proveedores / Pagos a 30 días fecha de factura
Empleos indirectos generados	<b>58 mil</b>	<b>68 mil</b>

#### Evelio Martín

Oficina, Banco Caja Social BCSC  
Eje Cafetero

“ Es gratificante cuando no sólo alcanzamos nuestros sueños, sino también cuando ayudamos a los demás, por ejemplo a nuestros clientes, en este propósito. Es aquí donde nuestra labor es realmente valiosa, cuando está dirigida a las demás personas. ”

## Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo ha sido parte de la gestión socialmente responsable de la Organización liderada por la Fundación Social, que lo ha entendido como un sistema interno de valores, principios, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos y comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo que, documentados o no, y originados tanto en el ejercicio de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la ley, permiten una administración eficiente, competitiva y transparente.

Tal sistema le permite a la Fundación Social el logro de su objeto que se traduce en intervención social, bien sea directa o a través del instrumento empresarial. Esto se logra preservando, incrementando y estimulando con éxito, a través del tiempo, los intereses que tienen en la Organización las poblaciones beneficiarias de los proyectos de intervención social directa adelantados por la Fundación Social, los clientes de las empresas que la conforman, sus colaboradores, sus proveedores, quienes invierten en los valores emitidos por ella, quienes participan como accionistas en el capital de las empresas del Grupo y la sociedad en general.

El Sistema de Gobierno Corporativo de la Fundación Social no es una recopilación de reglas puntuales en relación con Gobierno Corporativo ni atiende a estándares ajenos a la realidad de la Organización; se manifiesta en el conjunto de principios que son resultado de su propia experiencia de 100 años, de su estructura estatutaria, su condición de matriz de un grupo empresarial, su naturaleza jurídica y, sobre todo, del legado que inspira su actuación desde 1911.

Tal sistema en todas sus manifestaciones busca hacer explícitos los principios que siempre han regido su actuación en relación con sus órganos de gobierno, los accionistas que comparten con ella la participación en el capital de las empresas, sus inversionistas y los de sus empresas, sus administradores y sus directores, así como los directores y administradores de sus empresas, los beneficiarios de sus proyectos sociales directos, los colaboradores de la Organización, las autoridades, sus proveedores, los proveedores de las empresas, los gremios a las que éstas pertenecen, aquellas sociedades en que ella o en sus empresas participan en el capital social sin tener el control y, finalmente, con las entidades que, sin ser parte del Grupo, han adherido a sus principios.

### Nuestras voces

#### Pilar Zúñiga

Subgerente (J.A.)  
Oficina, Banco Caja Social BCSC  
Bogotá



Le doy gracias a Dios por laborar en esta maravillosa empresa que me ha dado la oportunidad de ser mejor y formarme cada día para ayudar a construir los sueños de los demás. Qué bien me siento cuando, gracias al empeño y trabajo de todos, logramos satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de muchas personas,

Durante 2010 la Fundación Social modificó sus Estatutos, eje fundamental del Gobierno Corporativo de la Entidad, al tiempo que las empresas del grupo que operan en el sector financiero incorporaron a sus Códigos de Gobierno Corporativo y Códigos de Conducta, lineamientos en materia de Sistema de Control Interno y se incorporaron en aquellas entidades en las que resultó aplicable, pautas de conducta relacionadas con la actividad de intermediación en divisas.

Los órganos estatutarios de la Entidad se reunieron en la forma prevista, incluyendo la Sala General, el Consejo Social y el Consejo Directivo, todos convocados conforme a las previsiones de los estatutos. Se atendió el sistema interno normativo para el manejo de conflictos de interés y se revelaron las operaciones materiales celebradas con las entidades subordinadas.

El Presidente de la Organización, que a su vez es su representante legal principal, cuenta con el apoyo de las vicepresidencias Corporativa, de Desarrollo y Jurídica; las dos primeras con las competencias propias de cada instrumento de intervención, y la última con la misión de apoyar la labor de las dos anteriores e influir de manera constructiva en los temas jurídicos de la vida nacional.

En desarrollo de sus principios de Gobierno Corporativo, la Fundación se ha preocupado de manera principal porque sus órganos de administración y los de sus empresas estén conformados por personas de las más altas calidades y comprometidas con la misión de la Fundación.

La Fundación Social y todas sus empresas han contado con los servicios de una firma de revisión fiscal de reconocida reputación y trayectoria, que vela y certifica la razonabilidad de sus estados financieros, así como otros procesos centrales del negocio.

Cada empresa de la Organización tiene la estructura administrativa que le imponen su realidad y su condición, pero en tal estructura se replican los principios de lealtad y competencia que son predicables en los administradores de la Fundación. Ellos y sus empresas velan por tomar las medidas conducentes a enfrentar y manejar sus riesgos.

como comerciantes, madres comunitarias, empleados, pensionados y profesionales independientes que entran a la oficina en busca de servicios y beneficios.

Estoy orgullosa de pertenecer a la Fundación Social. Llevo 15 años de servicio aprendiendo a ser mejor persona y mejor miembro de familia. Por eso, mi labor con los clientes seguirá llena de entusiasmo y amor. ”



100  
años



# Principales **cifras**

Indicadores	2010	2009	Variación
<b>Hacia el interior</b>			
Colaboradores	7.502	7.419	1%
Salarios pagados (COP millones <sup>5</sup> )	313.936	288.743	9%
Beneficios extralegales: montos (COP millones)	33.694	31.552	7%
Beneficiarios de subsidio de vivienda	155	77	101%
Beneficiarios de crédito de vivienda	324	418	-22%
Beneficiarios de salud	5.073	4.935	3%
Beneficiarios de crédito educativo amortizable	783	847	-8%
Beneficiarios de crédito educativo condonable	1.700	1.755	-3%
Beneficiarios del auxilio educativo	3.052	3.049	0%
Beneficiarios prima de vacaciones	6.543	6.427	2%
Beneficiarios Servir (recreación)	2.208	2.362	-7%
Beneficiarios Fonsocial (fondo de ahorro)	5.340	5.257	2%
Beneficiarios de seguro de vida	6.520	6.473	1%
Beneficiarios, otros <sup>6</sup>	10.017	9.926	1%
Otras inversiones en desarrollo de personal (COP millones) <sup>7</sup>	6.855	3.819	79%
<b>Hacia el exterior</b>			
Clientes Grupo Empresarial <sup>8</sup>	5.128.650	4.752.644	8%
Valor agregado generado (COP millones)	578.875	414.660	40%
Transferencias - Pagos a la cadena de valor (COP millones)	1.271.234	1.473.718	-14%
Patrocinios y donaciones directas (COP millones) <sup>9</sup>	3.264	1.861	75%
Inversión en proyectos sociales directos (COP millones)	7.637	6.869	11%

.....  
5 Millones de pesos colombianos.

6 Incluye primas extralegales, créditos de vehículo, créditos de libre inversión y bonificaciones.

7 Incluye capacitación, inducción, reintroducción, actividades deportivas y culturales y salud ocupacional (inversiones en prevención).

8 Corresponde a la suma de los clientes de cada una de las empresas. Para el Banco se presenta el dato de clientes neto para ambas redes (descontando los comunes).

9 Incluye todas las donaciones y patrocinios realizados por la Fundación Social y sus Empresas.

Para cualquier información adicional, escriba un correo electrónico a  
dpsanchez@fundacion-social.com.co o a emanrique@fundacion-social.com.co

## Anexo 1

## Contenidos e indicadores GRI

Contenidos	Páginas
<b>1.1</b> Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	<b>5</b>
<b>1.2</b> Descripción de principales impactos, riesgos y oportunidades	<b>18-63</b>
<b>2.1</b> Nombre de la Organización informante	<b>5</b>
<b>2.2</b> Principales marcas, productos y/o servicios	<b>10-11, 35-51</b>
<b>2.3</b> Estructura operativa de la Organización	<b>10-13, 62-63</b>
<b>2.4</b> Localización de la sede principal de la Organización	<b>12-13</b>
<b>2.5</b> Países en los que opera la Organización	<b>12-13</b>
<b>2.6</b> Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<b>10-13, 62-63</b>
<b>2.7</b> Mercados servidos	<b>10-13, 36</b>
<b>2.8</b> Dimensiones de la Organización informante	<b>65</b>
<b>2.9</b> Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe	<b>NA</b>
<b>3.1</b> Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	<b>5</b>
<b>3.2</b> Fecha de la memoria anterior más reciente	<b>5</b>
<b>3.3</b> Ciclo de presentación de memorias	<b>5</b>
<b>3.4</b> Punto de contacto	<b>65</b>
<b>3.5</b> Proceso de definición del contenido de la memoria	<b>5</b>
<b>3.6</b> Cobertura de la memoria	<b>5</b>
<b>3.9</b> Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	<b>5</b>
<b>3.11</b> Cambios significativos relativos a periodos anteriores	<b>NA</b>
<b>3.12</b> Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	<b>65</b>
<b>4.1</b> Estructura de gobierno de la Organización	<b>62</b>
<b>4.5</b> Procedimientos para evitar conflictos de interés	<b>14-15, 30-31, 62</b>
<b>4.8</b> Misión, valores y principios de la Organización	<b>14-15</b>
<b>4.13</b> Principales asociaciones a las que la Organización pertenezca o apoye	<b>55-57</b>
<b>4.14</b> Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido	<b>18-63</b>
<b>4.15</b> Bases para la identificación y selección de grupos de interés	<b>10-15</b>

Desempeño económico		Páginas
<b>EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	<b>52</b>
<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	<b>20-21</b>
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	<b>52, 60-61</b>
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	<b>20-21</b>
Desempeño ambiental		
<b>EN1</b>	Materiales utilizados por peso o volumen	<b>59</b>
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía	<b>59</b>
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	<b>58-59</b>
<b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	<b>58-59</b>
<b>EN8</b>	Captación total de agua	<b>58-59</b>
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	<b>58-59</b>
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	<b>58-59</b>
Prácticas laborales y ética del trabajo		
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	<b>19</b>
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados	<b>18</b>
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	<b>22-25</b>
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	<b>27</b>
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos para trabajadores y sus familias	<b>28</b>
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación	<b>28</b>
<b>LA14</b>	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	<b>19</b>
Derechos humanos		
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas para contribuir a su eliminación	<b>59</b>
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y medidas para contribuir a su eliminación	<b>59</b>
Sociedad		
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	<b>10-13, 54</b>
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti corrupción de la Organización	<b>31</b>
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y en actividades de "lobbying"	<b>28, 30-31</b>
Responsabilidad sobre los productos		
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	<b>41</b>
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios	<b>5, 57-58</b>

## Anexo 2

## Cuadro indicadores suplemento de servicios financieros GRI

	Indicadores específicos del suplemento de servicios financieros	Páginas
<b>FS1</b>	Descripción de las políticas medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocio	<b>10-15, 36, 58-61</b>
<b>FS2</b>	Procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales y sociales en las líneas de negocio básicas	<b>58-59</b>
<b>FS3</b>	Procesos para monitorear la implementación y cumplimiento, por parte de los clientes, de los aspectos medioambientales y sociales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	<b>58-59</b>
<b>FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	<b>28, 58-59</b>
<b>FS5</b>	Interacción con clientes, inversores y socios con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	<b>58-59</b>
<b>FS6</b>	Estructura del portafolio según líneas de negocio y por sector	<b>36-38</b>
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para otorgar un beneficio social, por línea de negocio, especificando el propósito	<b>35-51</b>
<b>FS9</b>	Número y frecuencia de auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales y sociales vinculados a las líneas de negocio	<b>62-63</b>

## Global Compact Communication **On Progress (COP) 2010**

Bogotá, abril de 2011

Señor

**BAN KI-MOON**

Secretario General

Organización de Naciones Unidas

UN Headquarters

New York, NY

Respetado Señor Ban Ki-moon:

Es mi deseo expresar, en nombre de la Fundación Social y sus Empresas, el firme compromiso de continuar apoyando los 10 principios del Pacto Global, el cual adherimos en septiembre de 2004.

Este año celebramos el centenario de nuestra Organización, durante el cual hemos trabajado bajo la misión de contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia en pro de una sociedad más próspera, productiva, solidaria y en paz. Tenemos el firme propósito de continuar haciendo la diferencia en la vida de las personas. Para ello, las empresas adelantan su actividad asumiendo y gestionando deliberadamente su impacto en la sociedad.

Desde 1992, la Organización realiza un Balance Social anual que tiene como fin medir el impacto de la actividad empresarial sobre la sociedad. Dicho instrumento que es en esencia un soporte a la gestión ordinaria del negocio, recoge, entre otros, los diversos aspectos contemplados en el Global Compact.

Como es usual el Reporte de Progreso es presentado como un anexo al informe, señalando la ubicación de cada uno de los indicadores e iniciativas que evidencian el cumplimiento a cada uno de los principios.

Cordialmente,

**Eduardo Villar Borrero**

Vicepresidente Corporativo

Fundación Social

## Anexo 3

Principios	Políticas o programas (páginas)	Indicadores de progreso (páginas)
<b>Principio 1.</b> El negocio debe apoyar y respetar la protección de los derechos humanos declarados internacionalmente.	5, 8-15, 20, 30-31, 34, 54, 62-62	21, 25, 28, 31
<b>Principio 2.</b> El negocio debe asegurar que no es cómplice en abusos a los derechos humanos.	30-31, 54, 62-63,	30-31
<b>Principio 3.</b> El negocio debe pregonar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a convenciones colectivas.	14-15, 30-31	30-31
<b>Principio 4.</b> El negocio debe apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.	30-31, 59-60	NA
<b>Principio 5.</b> El negocio debe apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	30-31, 59-60	NA
<b>Principio 6.</b> El negocio debe apoyar la eliminación de la discriminación con respecto a empleo y ocupación.	15-16, 20, 30-31	18-19, 22-29
<b>Principio 7.</b> El negocio debe apoyar un abordaje cauteloso de los retos ambientales.	58-59	58-59
<b>Principio 8.</b> El negocio debe tomar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	58-59	58-59
<b>Principio 9.</b> El negocio debe promover el desarrollo y la difusión de tecnologías amigables al ambiente.	58-59	58-59
<b>Principio 10.</b> El negocio debe trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	15-16, 30-31	30-31



**Fundación Social y sus Empresas**

Coordinación general: **Equipo de trabajo, Fundación Social**

Diseño: **Machado y Molina** / Comunicación visual corporativa

Impresión: **Zetta Comunicadores**

Bogotá, abril 2011