



VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA  
DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

# SEGUNDO INFORME DE SOSTENIBILIDAD

"De pioneros a referentes"

# 2011

2011



"45 años construyendo bienestar"

SEGUNDO INFORME  
DE SOSTENIBILIDAD  
"De pioneros a referentes"

---

# Contenido

- 4 Carta del Presidente - Consejo Directivo
  - 6 Carta del Director Administrativo
  - 8 Alineamiento con los Principios del Pacto Global
  - 12 Nuestra Organización
  - 46 COMFAMILIAR ... Organización que distribuye riqueza
  - 58 Perfil de la memoria
  - 84 Compromiso con los Derechos Humanos
  - 102 Compromiso con nuestros colaboradores
  - 158 Compromiso con el medio ambiente
  - 166 Compromiso contra la corrupción: Somos referentes de transparencia
  - 176 Indicadores GRI
- 



# Carta del Presidente Consejo Directivo

Ser consejero de la Caja de Compensación Familiar del Huila-COMFAMILIAR conlleva una gran responsabilidad, que nos motiva a dar siempre lo mejor. Es al mismo tiempo un privilegio tener la oportunidad de incidir en el futuro de la organización social más importante del sur colombiano

Con la aprobación del Consejo Directivo en el año 2011, de adherirnos al Pacto Global, ratificamos nuestro compromiso de seguir creciendo alineados con las tendencias del mundo, trabajando por el bienestar de cada uno de nuestros afiliados y los demás grupos de interés.

Ser sostenibles confirma que nuestras actuaciones son confiables, éticas, y para ello debemos ser consecuentes con nuestros postulados, nuestra Misión y nuestra Visión. Visión que permitirá en el año 2020 distinguir a COMFAMILIAR como referente de la intervención social en Colombia, líder en programas que generen equidad e inclusión.

En este, nuestro segundo Informe de Sostenibilidad, podemos asegurar que somos referentes en servicios como educación, salud y recreación, agregando a nuestra Misión un nuevo ingrediente: la felicidad, que es la culminación de un proceso sostenible tendiente a construir capital social.

Seguimos con el compromiso de ser los mejores día a día, direccionando a COMFAMILIAR como una organización de la mejor calidad humana y social, modelo en la región surcolombiana y en todo el país.



MIGUEL ANTONIO NAVIA PERDOMO  
Presidente Consejo Directivo

*Ser sostenibles  
confirma que nuestras  
actuaciones son  
confiables, éticas*

Miguel Antonio Navia Perdomo  
Presidente Consejo Directivo



# Carta del Director Administrativo

Es un hecho: la Caja de Compensación Familiar del Huila hace parte de la nueva generación de empresas globales creadoras de felicidad, gracias a la capacidad que ha desarrollado la organización de percibir el mundo a través de los sentidos, apoyada en la plataforma de la nueva visión tecnológica del entorno llamada PROSPECTIVA, disciplina que nos permite materializar los pensamientos. Una vez los pensamientos se han hecho realidad, estamos en capacidad de visualizar múltiples futuros posibles, alimentados estos escenarios siempre por la innovación.

Nuestra obsesión permanente es evolucionar a ritmo más acelerado del promedio y dar saltos cuánticos en el desarrollo de tecnologías y plataformas de intervención social que generen felicidad, con la mente dispuesta a la creatividad, soñando un futuro fascinante, utópico para los demás.

Es imposible avanzar hacia el desarrollo de soluciones a nuestros problemas sociales, cuando las mentes se quedan ancladas en el pasado

Especial mención merece la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos, que con su modelo pedagógico, Holístico Transformador, eleva los valores y la formación intelectual, orientada no solo a su realización como personas, sino a ejercer una favorable intervención en el entorno.

Igual de significativas son las inversiones en cultura, recreación y ocupación del tiempo libre, entre otras; prueba de ello son las dos modernas Unidades Integrales de Servicios, una en el Sur, otra en el Norte; esta última, inaugurada el año pasado en el marco de la celebración de los 45 años. Ambas cuentan con gimnasios de talla mundial y bibliotecas de uso gratuito, con prestaciones de extraordinario impacto en sus zonas de influencia.

No menos representativo es el Parque Extremo, construido en predios del Club Los Lagos y muy pronto destacado entre los 12 mejores del país. Adicionalmente, el Complejo Deportivo cerró con broche de oro lo proyectado en ese lugar excepcional, al punto que sus impecables escenarios, todos cubiertos, fueron escogidos para la realización de las Olimpiadas Intercajas en 2012.

El Premio Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, posicionado como el más representativo en Colombia, es también un acierto mayúsculo que invitan a la réplica en diversos lugares del territorio colombiano.

Es así como COMFAMILIAR ejerce notable influencia en pos de una sociedad inclusiva e incluyente, donde la vulnerabilidad y la falta de recursos de los pobladores, más que un obstáculo, son una motivación para intervenir de manera generosa. De ahí que el liderazgo de COMFAMILIAR, a través de los programas sociales, ocupe todos los días sin reservas a nuestros colaboradores.



Armando Ariza Quintero  
Director Administrativo

Seis años atrás asumimos el reto de convertir a la Caja en una organización socialmente responsable, involucrando una gestión integral, ética, transparente en los campos ambiental, económico y social; estrategia de triple resultado que ha permitido dar un salto cuántico, pasando de pioneros a referentes. No en vano, estamos soportados en sólido Plan de Desarrollo Corporativo y alineados con las apuestas productivas del Departamento del Huila, la Visión de Colombia hacia el año 2019, los Objetivos del Milenio y, por supuesto, con el Pacto Global.

En el año 2020 COMFAMILIAR debe ser totalmente autónoma, con utilidades económicas derivadas de sus productos y servicios; pero también, y sobre todo, con alta rentabilidad social. Para entonces, muchos de los que hoy hacemos parte del proceso de transformación estaremos ausentes; pero quedará un legado que, con seguridad, será un valioso aporte en posteriores etapas.

Sólo resta recordar la imperiosa necesidad de trabajar unidos, conformando e integrando redes, para que los aciertos estén a la altura de las actuales circunstancias y los tiempos venideros. La construcción en la capital huilense de 1.500 viviendas, hasta la fecha, en el Macroproyecto Bosques de San Luis, es muestra palpable de lo que se puede lograr cuando se unen esfuerzos y voluntades, en este caso, por parte del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal, con el concurso de COMFAMILIAR en la gerencia del proyecto.

Así se construye felicidad. Bienvenidos al presente, bienvenidos al futuro.

ARMANDO ARIZA QUINTERO  
Director Administrativo

*Alineamiento con los  
principios del Pacto Global*



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL



# Alineamiento con los Principios del Pacto global

En el año 2011, el compromiso de COMFAMILIAR de construir un mundo mejor para las generaciones futuras se consolidó. Oficialmente, adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa en la cual los participantes ingresan voluntariamente y asumen el compromiso de crear un marco general que fomente el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas.

COMFAMILIAR ha logrado, con éxito, insertarse en la nueva era que vive el continente; de hecho, se ha convertido en uno de los propiciadores de cambios sociales, comenzando en el sur del país y extendiéndose a otros departamentos de Colombia. El capital humano y la política corporativa, basada en los principios del Pacto Global, se han convertido en pilar fundamental de competitividad y crecimiento.

Desde 2007, asume el reto de convertirse en una organización sostenible, transparente, ética en su actuar. Lograr la sostenibilidad, significa entregar a la comunidad productos y servicios elaborados, sin afectar el medio; lograr la transparencia, significa dialogar con la sociedad, contándole sobre el impacto de las decisiones y escuchando sus ideas; lograr ser éticos, significa tener postura frente al cumplimiento de los Derechos Humanos.

El compromiso se cristaliza en una política de Responsabilidad Social Corporativa y se hace más visible cuando incorpora los Diez Principios del Pacto Global dentro de su Planeación Estratégica.

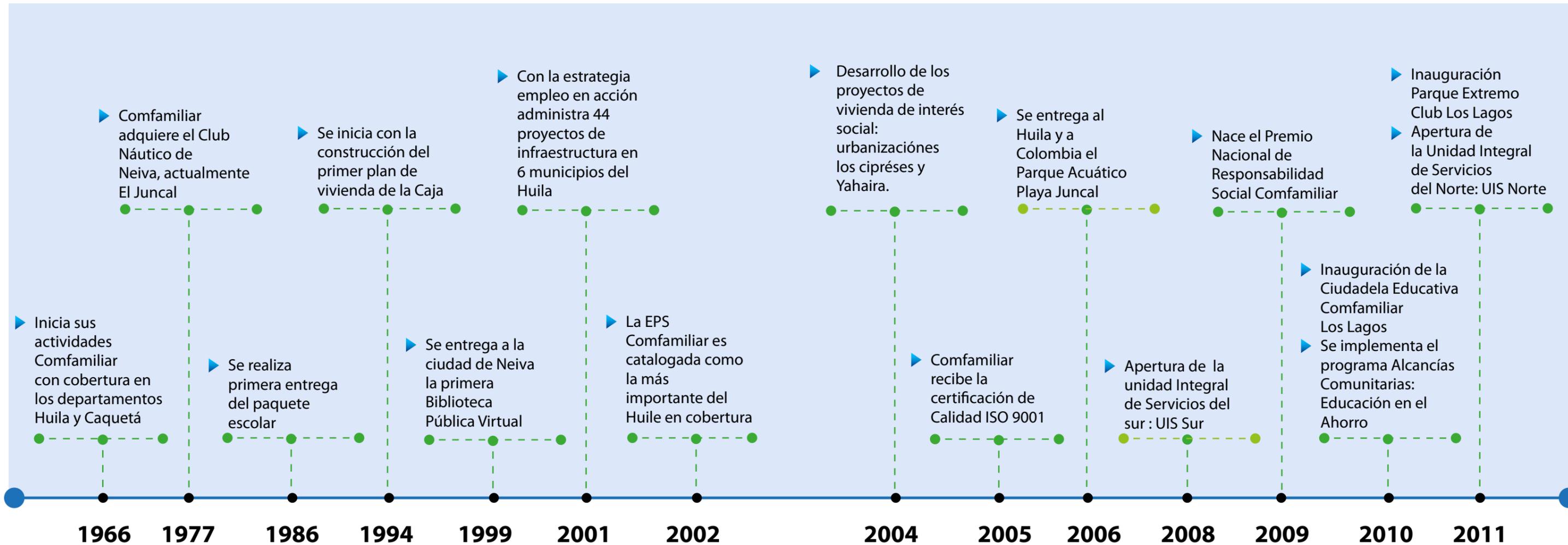


# Nuestra Organización



# Nuestra Organización

hitos que han marcado nuestra historia



La Caja de Compensación Familiar del Huila-COMFAMILIAR es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que cumple funciones de protección y seguridad social; se constituyó el día 16 de abril de 1966 mediante Resolución N° 0035, proferida por la Gobernación del Huila, con la vigilancia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La promoción del bienestar de los colaboradores y su grupo familiar caracterizan el accionar de la Caja, sintetizado en la prestación de servicios de subsidio familiar, salud, vivienda, educación, recreación, crédito y mercadeo social (supermercados y farmacias).

Llegar a las personas de menores ingresos cada día, de la mejor manera, obliga a ser más propositivos.

Es así como el desarrollo de la Misión, "LIDERAR PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL QUE GENEREN INCLUSIÓN Y BIENESTAR EN AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL", ha consolidado a COMFAMILIAR en el contexto nacional. De acuerdo con la publicación de la Revista Portafolio, de las 1.001 empresas más importantes de Colombia, en el año 2011 alcanzó el puesto N° 271; de igual manera, dentro de las 43 Cajas de Compensación Familiar existentes en Colombia, se mantiene como la octava (8ª) con mayor generación de ingresos.

Noticias como estas son señal inconfundible de que la Organización está obrando con acierto en pos de hacer realidad la Visión hacia el año 2020:

"SEREMOS REFERENTES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN COLOMBIA".

Nuestros Servicios



***Playa Juncal***  
*Parque Acuático*

Nuestros Servicios



*Parque Extremo*

Nuestros Servicios

***Club Los Lagos***

Nuestros Servicios



*Termales de Rivera*

# Nuestros Servicios



***Ferry Momico***

Nuestros Servicios



***Hotel Timanco***

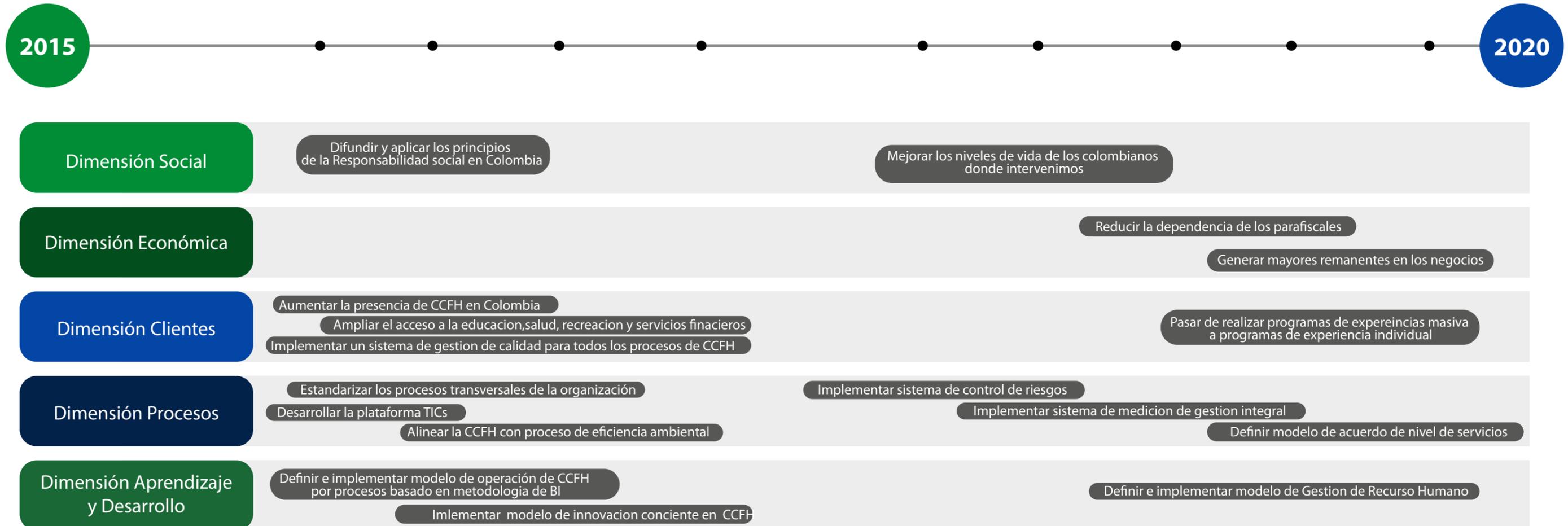


# Alineados con el Futuro

En el año 2020 estamos entre las cinco Cajas de Compensación Familiar que mejor cumplen su propósito misional

En el año 2015 seremos la organización líder en intervención social del Departamento del Huila y la región sur de Colombia.

En el año 2020 tendremos negocios que mejoran la sostenibilidad y perdurabilidad de la corporación.



# Gobierno Corporativo

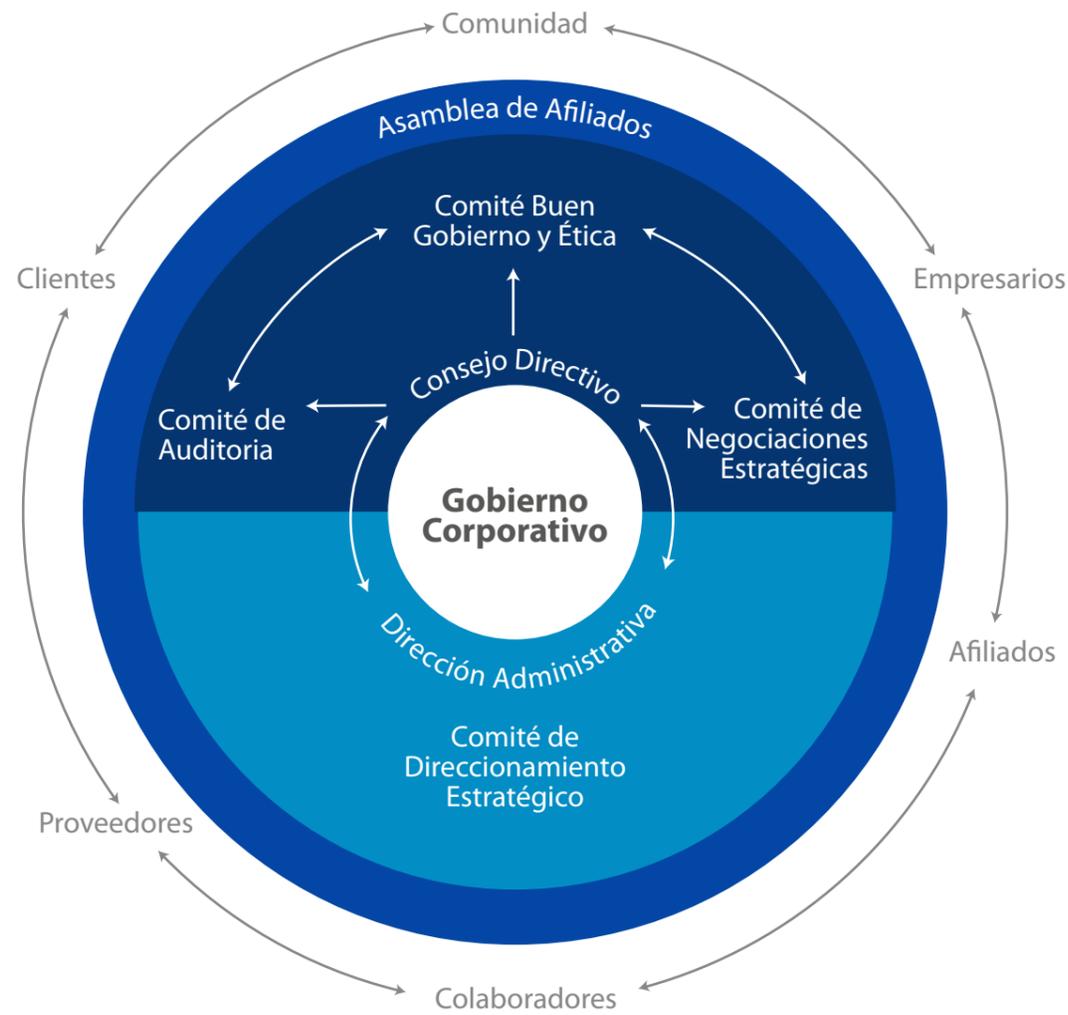


*Consejo Directivo*

El Gobierno Corporativo de nuestra organización, está conformado por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, Director Administrativo, y comités internos; encargados de velar por el buen funcionamiento y el adecuado desempeño económico, social y ambiental de cada uno de los servicios que se presta a los afiliados y población en general.

## **Asamblea General de Afiliados**

El máximo órgano decisorio es la Asamblea General de Afiliados integrada por los empleadores, afiliados, personas naturales o jurídicas que están obligados a pagar aportes parafiscales.



### Consejo Directivo

Conformado por Cinco (5) Representantes de los Empleadores Afiliados a la CAJA con sus respectivos Suplentes.

Cinco (5) Miembros Principales con sus respectivos Suplentes en representación de los trabajadores elegidos en la forma prevista en la Ley.

### Atribuciones del Consejo Directivo

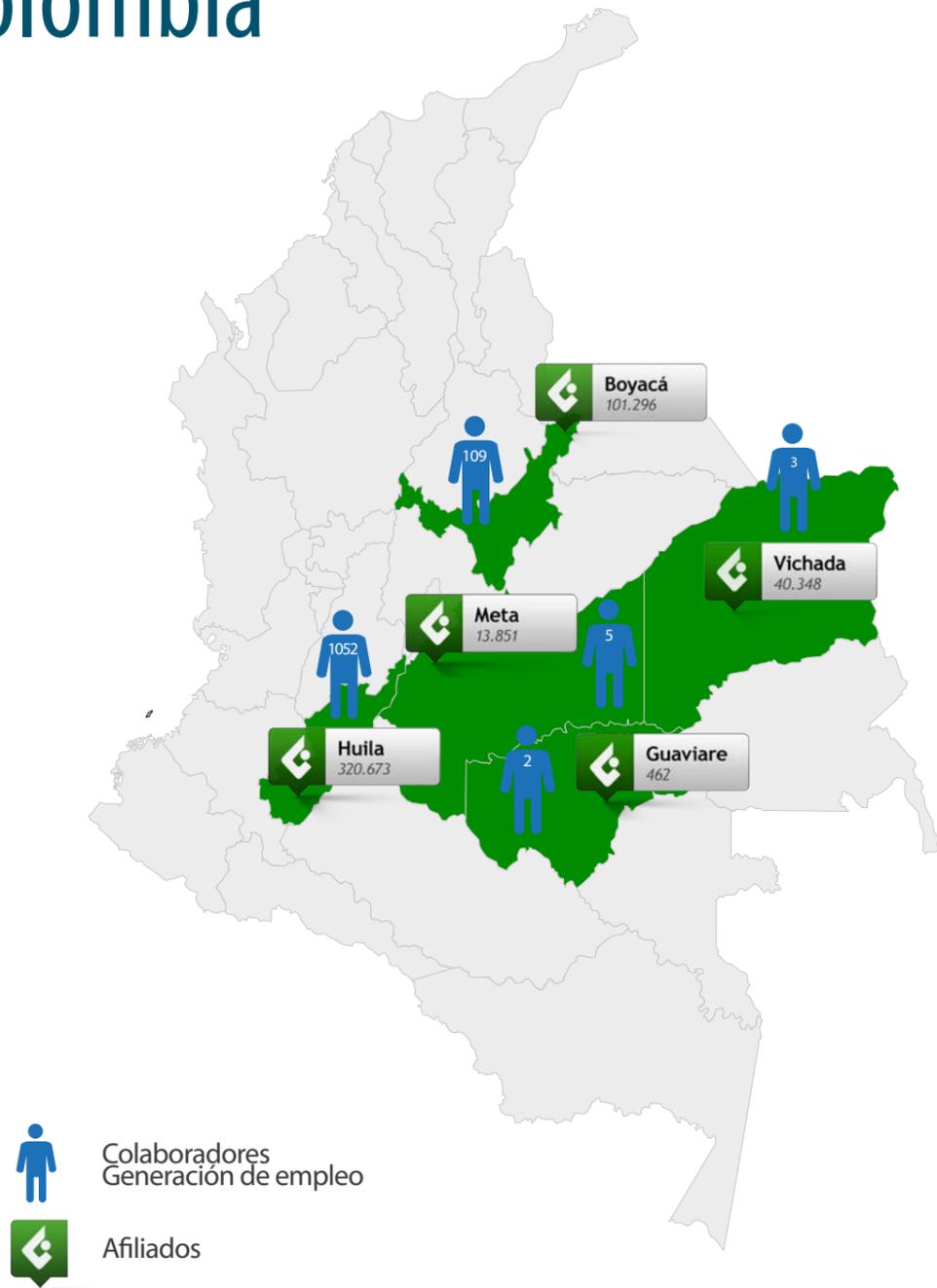
Es el comité encargado de controlar la gestión administrativa, adoptando los mecanismos de verificación implantados por la Asamblea General de Afiliados.

Evalúa la gestión administrativa del Director Administrativo en los aspectos social, económico y ambiental.



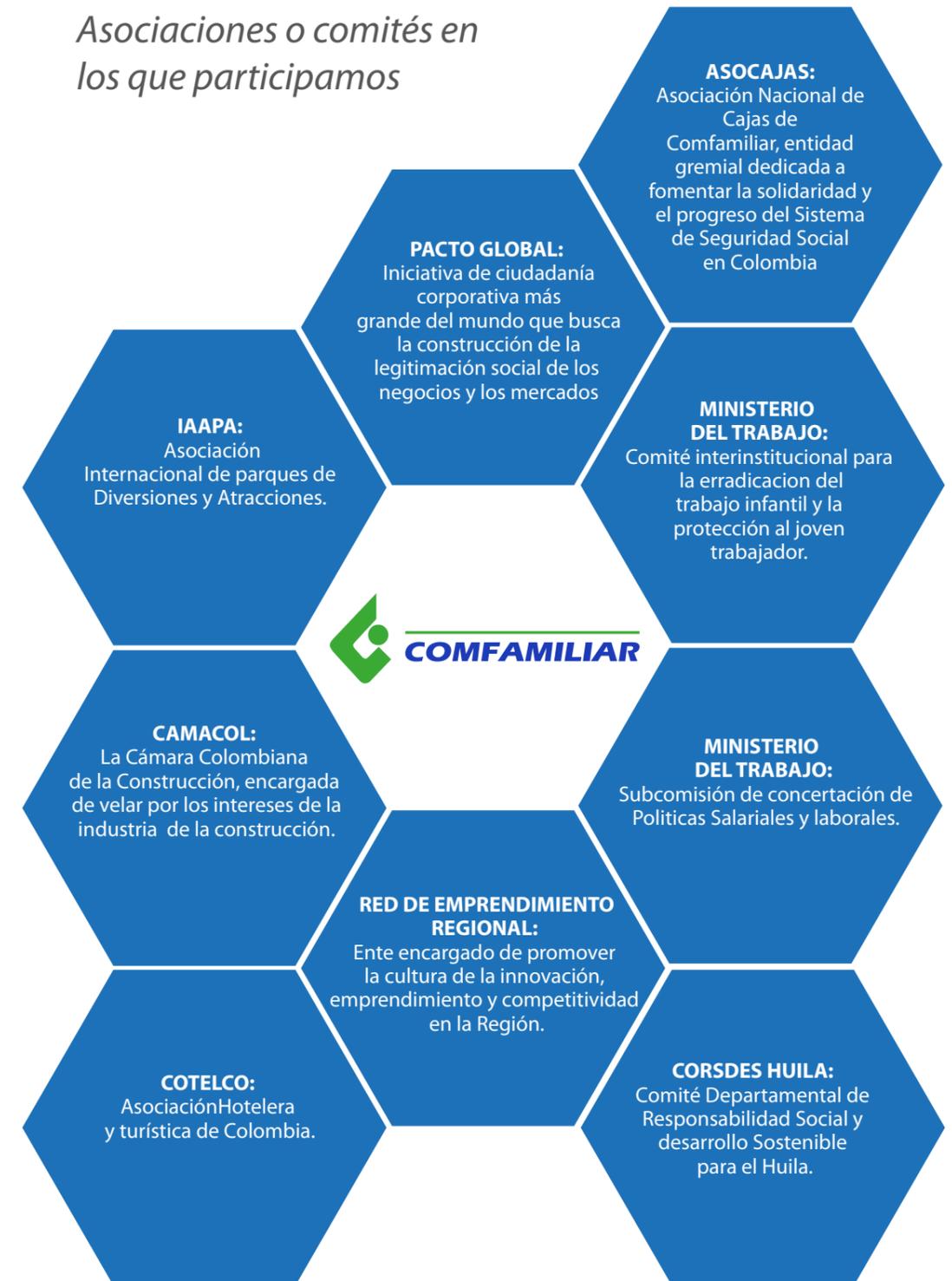
Así estamos organizados

# Generamos Bienestar para Colombia



Fuente: BDUA-FOSYGA  
30 de diciembre de 2011

## Asociaciones o comités en los que participamos





# Reconocimientos

# Portafolio

EDICIÓN ESPECIAL  
MAYO DE 2012  
www.portafolio.co

# 1.001

## COMPAÑIAS DEL AÑO EN COLOMBIA

ESTADOS FINANCIEROS AÑO  
(Valores en millones de pesos)

### INGRESOS OPERACIONALES

POS	RAZON SOCIAL	SECTOR	2011	VAR11/10
			(millones)	(%)
267	TRIPLE A S.A. ESP	SERVICIOS PUBLICOS	311.027	9,5%
268	ASSENDA	HARDWARE AND SOFTWARE	310.599	-25,9%
269	COLGATE PALMOLIVE	ASEO Y COSMETICOS	308.725	3,7%
270	CARBONES EL CERREJON	MINERIA	307.928	51,9%
<b>271</b>	<b>COMFAMILIAR DEL HUILA</b>	<b>CAJAS DE COMPENSACION</b>	<b>307.548</b>	<b>14,3%</b>
272	MPS MAYORISTA	HARDWARE AND SOFTWARE	303.450	7,6%
273	POLLOS EL BUCANERO	AVICOLAS	303.209	22,0%
274	INDEPENDENCE DRILLING	HIDROCARBUROS	302.985	31,9%
275	UNIVERSIDAD DEL VALLE	PUBLICO	301.427	13,3%
276	KUEHNE & NAGEL	ALMACENAMIENTO LOGISTICA	300.785	144,0%



La revista Portafolio ubica a la Caja de Compensación Familiar del Huila en el puesto 271 entre las 1.001 empresas más importantes de Colombia durante el año 2011 (REPETIDO); logro importante, si se tiene en cuenta que el año anterior estaba en el puesto 292. Además, la revista especializada La Nota Económica, en su Libro Empresarial Platinum, resalta a COMFAMILIAR como una de las 300 empresas más grandes en Colombia, por su desempeño financiero y comercial.

Desde 1995, cuando se concibió el primer plan estratégico, uno de los objetivos trazados fue depender cada vez menos de los aportes parafiscales, que en ese momento correspondían a cerca del 50% del total de los ingresos. El año pasado, los porcentajes fueron totalmente diferentes: 85% correspondiente a otros negocios y 15% a parafiscales.

Resultados que se dan gracias a la ejecución de una política social incluyente, con ampliación de coberturas, nuevos servicios, accesibilidad, entre otras cosas, permitiendo ir más allá de las obligaciones legales.



## EPS-S COMFAMILIAR

320.673 afiliados convierten a la EPS del Régimen Subsidiado COMFAMILIAR en la más grande del Departamento del Huila y la segunda con mayor población a nivel de Cajas de Compensación Familiar de Colombia.

Antes de finalizar 2011, la Secretaría de Salud dio a conocer el ranking de desempeño de las EPS de la ciudad de Neiva, ubicando en el primer puesto a la EPS COMFAMILIAR, seguida de Cafesalud, Solsalud, Comparta y Caprecom.

Los parámetros de evaluación de desempeño de las diferentes EPS que prestan sus servicios en Neiva fueron: verificación del proceso de afiliación, gestión financiera de recursos, estructura y validez de las novedades, acceso a los servicios de salud, acciones de promoción y prevención, atención al usuario y mecanismos de participación social.

El proceso de evaluación se realizó en el período comprendido entre los meses de febrero y agosto de 2011.

## IPS COMFAMILIAR entre las 25 mejores del país

El laboratorio clínico de la IPS COMFAMILIAR fue destacado por el Instituto Nacional de Salud (INS) entre los 25 mejores laboratorios del país, por su confiabilidad y óptimos resultados obtenidos en el programa de Evaluación Externa del Desempeño en Química Clínica y Hematología en el período 2010-2011.

Cada tres años, el INS convoca a todos los laboratorios clínicos a participar en el programa, que busca premiar la calidad y seguridad en las pruebas analíticas. En esta ocasión se inscribieron 1.250, que durante seis meses fueron objeto de seguimiento en control de calidad externo. 25 obtuvieron calificación óptima en mínimo el 90% de los reportes en pruebas analíticas, los cuales fueron certificados como los más idóneos, entre ellos la IPS COMFAMILIAR.

A nivel nacional, fue la única Caja de Compensación Familiar en recibir excelente calificación; esto demuestra que el laboratorio cumple con los estándares establecidos por normas ISO y sus resultados clínicos son altamente confiables, para el diagnóstico de patologías o tratamiento de los usuarios. En años anteriores se recibió este reconocimiento; por ello, es de resaltar la dedicación y el trabajo en equipo por parte de bacteriólogas y personal especializado.



## EPS-S COMFAMILIAR dentro de las cinco mejor calificadas de Colombia

La Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC) presentó la Tercera Encuesta de Percepción de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), sobre las aseguradoras del Régimen Subsidiado, como instrumento de referencia para directivos del sector, tanto de entidades públicas como privadas, prestadoras, aseguradoras y también los afiliados al sistema general.

En la evaluación fueron calificadas 30 EPS de COLOMBIA teniendo en cuenta aspectos como contratación, tarifas, pagos, comunicación e información, auditoría, calidad y confianza. Estos son los resultados, en los que sobresale la EPS-S COMFAMILIAR.

### Ranking Aseguradoras

1.	CCF COMFAMA	47.7
2.	CAFESALUD	47.0
3.	SALUD TOTAL	43.8
4.	COMFENALCO ANTIOQUIA	43.1
<b>5.</b>	<b>CCF COMFAMILIAR HUILA</b>	<b>41.9</b>
6.	ASMETSALUD	39.8
7.	COMPARTA	39.3
8.	EMSSANAR	39.3
9.	SOLSALUD	35.3
10.	CCF COLSUBSIDIO	34.1



## Parque Extremo COMFAMILIAR entre los 12 mejores del país

El Parque Extremo de COMFAMILIAR, calificado por el diario El Tiempo como uno de los mejores 12 de Colombia, sobresale aún más desde la inauguración del Complejo Deportivo que funciona junto a sus instalaciones.

Los elementos Tierra, Aire, Fuego y Agua se fusionan en el parque de tal forma que niños, jóvenes y adultos se sienten identificados con las diversas atracciones.

Canopy, rapel, el muro de escalada más alto del país, sky coaster, un amplio lago de water ball y un campo de 200 metros cuadrados, para la práctica de paintball. Invitan todo el tiempo a la aventura.

Son 17 hectáreas con atracciones extremas, pero también con magníficos escenarios naturales, incluidos jardines zen, bellos senderos, miradores y piscinas.

El Complejo Deportivo construido junto al parque se ha convertido en uno de sus mayores aciertos de los últimos tiempos, cuya infraestructura es comparable a las mejores de su clase en el país.

Numerosos campeonatos se vienen realizando bajo sus ocho cubiertas, en canchas impecables, y son los afiliados los principales usuarios, favorecidos por los subsidios, que reducen en alto porcentaje los costos.



**Camara de Representantes**  
Condecoración "Orden de la Democracia Simón Bolívar"  
en el grado de : Cruz Comendador



**Gobernación del Huila**  
Condecoración "José Eustasio Rivera" por la meritoria  
labor en pro del bienestar de las comunidades y el  
desarrollo del departamento.



**Alcaldía de Neiva/Decreto No. 593 de 2011**  
Orden de la Neivanidad en reconocimiento a la labor  
administrativa y social desarrollada en el territorio  
huilense.



**Asamblea del Huila/Resolución No. 081  
de 2011**  
Orden de la Neivanidad en reconocimiento a la labor  
administrativa y social desarrollada en el territorio huilense.



**Consejo de Neiva/Proposición No. 137**  
Exaltación y reconocimiento a la Caja por su labor en pro  
del desarrollo, Bienestar de la comunidad Huilense que  
viene realizando durante sus 45 años de vida institucional.



**Asopagos S.A.**  
Reconocimiento a Comfamiliar en sus 45 años de labores  
dedicadas a la contribución del desarrollo social del país.



**Senado de la Republica/Resolución No. 063  
de 2011**  
Orden del Congreso de Colombia en el grado de Comendador  
a la Caja de Compensación Familiar del Huila como  
reconocimiento a la labor desarrollada en beneficio del sector  
solidario del país.



**Comfacundi**  
Rinde homenaje y felicita a la Caja de Compensación  
Familiar del Huila con motivo de sus 45 años de vida jurídica  
exaltando su labor en beneficio de sus aliados y del sistema  
de subsidio familiar.



**Comfatolima**  
Felicita, reconoce y exalta la excelente labor de Comfamiliar  
en su aniversario "Sueños, Vida y Felicidad" haciendo  
realidad sus sueños, hacemos posible su felicidad.



**Policía Nacional/Región No.2 Suroriental**  
Exalta y reconoce la labor del director administrativo Dr.  
Armando Ariza Quintero, en reconocimiento a su invaluable  
apoyo para el fortalecimiento de la seguridad y convivencia  
ciudadana.

# Hacia el Desarrollo Sostenible



## los Socios de valor de conocimiento: Nuestros Colaboradores

La política de calidad de COMFAMILIAR, fue modificada en 2011, con el ánimo de alinearla a los hitos del futuro, basados en lograr la sostenibilidad a través del Progreso Social, el Balance Ecológico y el Crecimiento Económico.



**COMFAMILIAR**

*Una Organización que distribuye riqueza*



# COMFAMILIAR

## Una Organización que distribuye riqueza

Buscar la máxima creación de valor social, con los recursos confiados, ha sido la labor principal durante estos 45 años de gestión.

Generar negocios que aseguren la perdurabilidad de los mismos, es uno de los mayores retos; es así como se actúa en el presente pensando en el futuro.



## Aportes y Subsidio

### Cuarto estado contable

#### Generación de la riqueza

Ingresos:	46.669.316.868
Costos por origen:	
Subsidios en dinero y especie:	19.936.578.896
Fondos con destinación específica:	10.835.681.663
Proveedores locales :	967.279.526
Proveedores nacionales:	25.194.633
Provisiones:	0
<b>Generación de riqueza</b>	<b>14.904.582.150</b>

#### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>2.478.550.378</b>
Directos:	2.324.927.027
Indirectos:	153.623.351
<b>Estado</b>	<b>137.096.136</b>
Tasas y contribuciones:	126.097.323
Notariales:	10.998.813
<b>Reinversión</b>	<b>12.288.935.636</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	131.733.857
Contribución a la felicidad en recreación:	5.568.067.882
Contribución a la felicidad en educación:	2.333.422.031
Distribución de remanentes en proyectos sociales:	4.255.711.866
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>14.904.582.150</b>



# Crédito

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	6.393.032.817
Costos por origen:	
Proveedores locales :	1.042.244.666
Proveedores nacionales:	13.547.324
Provisiones:	315.469.228
<b>Generación de riqueza</b>	<b>5.021.771.600</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>1.603.946.404</b>
Directos:	1.175.560.850
Indirectos:	428.385.554
<b>Estado</b>	<b>317.602.639</b>
Tasas y contribuciones:	236.426.140
Notariales:	81.176.499
<b>Reinversion</b>	<b>3.100.222.557</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	168.600.400
Distribución de remanentes en proyectos sociales:	2.931.622.157
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>5.021.771.600</b>



# IPS

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	6.683.271.396
Costos por origen	
Proveedores locales:	2.188.785.045
Proveedores nacionales:	8.035.096
Provisiones:	81.245.436
<b>Generación de riqueza</b>	<b>4.405.205.818</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>1.059.501.828</b>
Directos:	858.633.195
Indirectos:	200.868.633
<b>Estado</b>	<b>72.361.423</b>
impuestos:	71.062.790
Notariales:	1.298.633
<b>Reinversión</b>	<b>3.273.342.567</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	190.767.831
Distribución de remanentes en proyectos sociales:	3.082.574.736
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>4.405.205.818</b>



# EPS-S

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	<b>163.371.728.186</b>
Costos por origen:	
Proveedores locales:	155.338.308.697
Proveedores nacionales:	155.486.131
Provisiones:	661.830.173
<b>Generación de riqueza</b>	<b>7.216.103.185</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>4.899.010.976</b>
Directos:	3.205.859.933
Indirectos:	1.693.151.043
<b>Estado</b>	<b>279.508.824</b>
Impuestos:	277.004.820
Notariales:	2.504.004
<b>Reinversión</b>	<b>2.037.583.385</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	194.795.750
Remanentes :	1.842.787.635
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>7.216.103.185</b>



# Educación

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	3.647.691.394
Costos por origen:	
Proveedores locales:	2.258.152.647
Proveedores nacionales:	42.449.821
Provisiones:	40.754.644
<b>Generación de riqueza</b>	<b>1.306.334.282</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>2.762.134.407</b>
Directos:	2.090.617.132
Indirectos:	671.517.275
<b>Estado</b>	<b>208.582.864</b>
Impuestos:	204.108.210
Notariales:	4.474.654
<b>Reinversión</b>	<b>-1.664.382.989</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	669.039.042
Contribución a la felicidad:	-2.333.422.031
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>1.306.334.282</b>



# Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	2.273.588.945
Costos por origen:	
Proveedores locales:	1.011.942.861
Proveedores nacionales:	18.652.521
Provisiones:	37.957.369
<b>Generación de riqueza</b>	<b>1.205.036.194</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>2.085.093.381</b>
Directos:	1.727.135.281
Indirectos:	357.958.100
<b>Estado</b>	<b>99.922.599</b>
Impuestos:	99.320.219
Notariales:	602.380
<b>Reinversión</b>	<b>-979.979.786</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	391.358.008
Contribución a la felicidad:	-1.371.337.794
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>1.205.036.194</b>



# Mercadeo de Bienes

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	53.301.621.708
Costos por origen:	
Proveedores locales:	12.746.977.980
Proveedores nacionales:	34.876.849.389
Provisiones:	656.621.906
<b>Generación de riqueza</b>	<b>5.021.172.433</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>3.404.115.880</b>
Directos:	2.475.289.986
Indirectos:	928.825.894
<b>Estado</b>	<b>882.264.006</b>
impuestos:	866.416.555
Notariales:	15.847.451
<b>Reinversión</b>	<b>734.792.547</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	528.438.151
Distribución de remanentes en proyectos sociales:	206.354.396
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>5.021.172.433</b>



# Vivienda

## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	8.581.479.391
Costos por origen	
Proveedores locales:	7.021.449.695
Proveedores nacionales:	3.633.868
Provisiones:	36.275.686
<b>Generación de riqueza</b>	<b>1.520.120.142</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>724.480.403</b>
Directos:	408.772.484
Indirectos:	315.707.919
<b>Estado</b>	<b>148.724.320</b>
impuestos:	133.807.528
Notariales:	14.916.792
<b>Reinversión</b>	<b>646.915.419</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	54.570.162
Distribución de remanentes en proyectos sociales:	592.345.257
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>1.520.120.142</b>



# Recreación

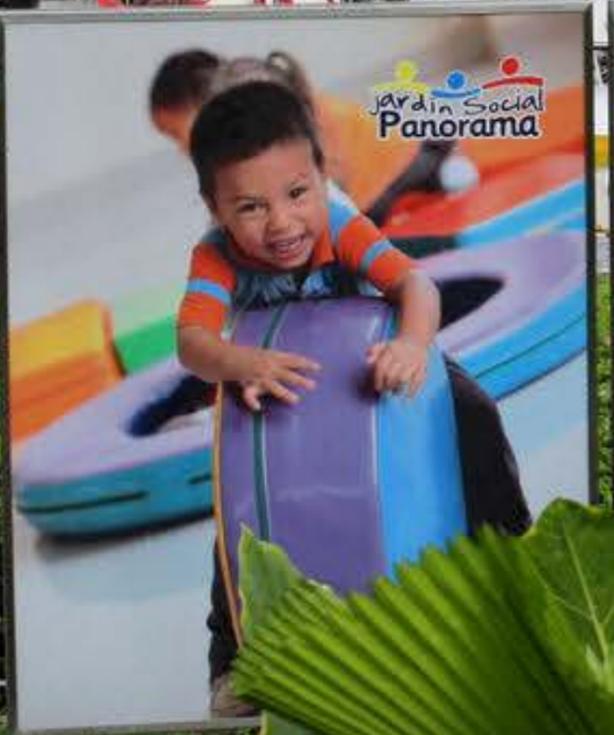
## Cuarto estado contable

### Generación de la riqueza

Ingresos:	9.982.703.371
Costos por origen:	
Proveedores locales:	8.749.026.215
Proveedores nacionales:	45.379.149
Provisiones:	58.924.020
<b>Generación de riqueza</b>	<b>1.129.373.987</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>4.801.285.830</b>
Directos:	2.462.445.230
Indirectos:	2.338.840.600
<b>Estado</b>	<b>552.753.447</b>
Impuestos:	540.749.661
Notariales:	12.003.786
<b>Reinversión</b>	<b>-4.224.665.290</b>
Depreciaciones y amortizaciones:	1.343.402.592
Contribución a la felicidad:	-5.568.067.882
<b>Valor distribuido como riqueza</b>	<b>1.129.373.987</b>



*Perfil de la memoria*



# Perfil de la memoria

## “De pioneros a referentes”

Es un gusto para el Consejo Directivo, el Director Administrativo y colaboradores de COMFAMILIAR presentar a sus grupos de interés el Segundo Informe de Sostenibilidad, llamado “De Pioneros a Referentes”. En él se ha plasmado una gestión transparente e integral, enmarcada en el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global durante la vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Este Informe pretende ofrecer al lector una visión fiable, equilibrada y global sobre el desempeño de COMFAMILIAR en todos sus ámbitos, incluido su Direccionamiento Estratégico enfocado a la sostenibilidad.

Los indicadores de desempeño seleccionados y reportados cumplen con la definición del Principio GRI-3 de materialidad, relevancia, exhaustividad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés.

Su inclusión se realizó sobre la base de tres aspectos: primero, fueron consideradas las opiniones y expectativas de los grupos de interés frente a COMFAMILIAR, obtenidas a través de diversos canales de participación; en segundo lugar, se consideraron los aspectos relevantes y estratégicos definidos por la organización; tercero, se dio continuidad a los indicadores declarados en el Informe de Sostenibilidad 2010, considerados relevantes desde la perspectiva estratégica.

La información corresponde a los servicios ofertados en: Salud, Crédito, Recreación, Vivienda, Educación y Cultura, Mercadeo Social (supermercados y droguerías), Turismo y Convenios, impartidos en los municipios del Huila y en los departamentos donde COMFAMILIAR hace presencia con el servicio de salud, como son Meta, Vichada, Guaviare y Boyacá.

“De Pioneros a Referentes” integra las cifras económicas del año 2011, presentadas en un nuevo formato, llamado Cuarto Estado, donde se complementa la información financiera con la gestión social; es decir, cómo se realiza la distribución de riqueza entre los grupos de interés. Se complementa con cifras económicas, con el ánimo de ser presentado a la Asamblea General de Afiliados.



## Evaluación de la información publicada

Para el año 2011, cambia la forma de reportar esta actuación. En 2010, el modelo utilizado fue la triple cuenta, es decir, se dio a conocer el cumplimiento y el crecimiento en materia Ambiental, Social y Económica; este año, adicional a esa información, se presenta el cumplimiento y la promoción de los Diez Principios del Pacto Global.

El proceso de preparación involucró actividades de proyección, definición de contenidos y consolidación de la información; este fue liderado por el Proceso de Planeación desde el área de Responsabilidad Social Empresarial; el Proceso de Comunicaciones respondió por la redacción y diseño del documento; el levantamiento de la información estuvo a cargo de los colaboradores que integran los demás procesos de COMFAMILIAR.

**Para este informe fue acogido el nivel de aplicación B del Global Reporting.**

## Evaluación y validación de la información plasmada

El perímetro de información, analizada y evaluada por los líderes de los subprocesos de COMFAMILIAR, cubre todos los datos ambientales, sociales y económicos de las agencias donde COMFAMILIAR hace presencia. De igual manera, la cobertura de servicios y la situación financiera es fiel copia de lo reportado a los entes de control, como Superintendencia del Subsidio Familiar y Contraloría General de la Nación.

Los datos estadísticos de los colaboradores provienen del área de Talento Humano y de los subprocesos de Desarrollo Humano y Bienestar Social.

Lo relativo a los programas sociales, corresponde a las actividades llevadas a cabo en las agencias ubicadas en diferentes lugares de Colombia.

De Pioneros a Referentes se ha elaborado teniendo en cuenta el estándar AA1000, guía que identifica y da respuesta a las expectativas y preocupaciones de los principales grupos de interés de COMFAMILIAR. Este estándar ha permitido evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del Informe de Sostenibilidad, alineando las necesidades de los stakeholders con la planeación estratégica –COMFAMILIAR 2020.

Los principios básicos respetados para la presentación de este Informe son:

- Inclusividad.
- Relevancia
- Capacidad de respuesta



## Compromiso con la Sostenibilidad

### Contexto de Sostenibilidad

COMFAMILIAR ha definido seis (6) principios de sostenibilidad, que permitirán cumplir con la Misión y la Visión, donde se define a COMFAMILIAR como una organización nacional eficiente y competitiva en la prestación de servicios, con valor agregado, para los afiliados y la comunidad en general.

### Relevancia (AA 1000 APS)-Materialidad

Mediante un estudio realizado en la región, se identificó el impacto generado por la prestación de servicios; de esta manera, fueron identificados los grupos de interés a quienes debe atender la Organización. Así se ha permitido la identificación de los temas clave y de las oportunidades de mejora, para determinar las prioridades de actuación que deben incluirse en la planificación estratégica en materia de sostenibilidad.

El Plan Estratégico de COMFAMILIAR 2020 es la guía principal de referencia, con la cual se emprende el abordaje de los principales retos que plantea el futuro.

Para la determinación de la relevancia de los asuntos identificados se han desarrollado las siguientes actividades:

- Identificación de acciones prioritarias para COMFAMILIAR, que la conviertan en una organización sostenible.
- Identificación de los temas potenciales en sostenibilidad que COMFAMILIAR puede desarrollar, para buscar notoriedad y posicionamiento en comunicación.
- Orden jerárquico de las actuaciones entre los distintos ámbitos: social, ambiental y económico, buscando dar respuesta oportuna a las necesidades de información en estos aspectos.
- El mayor reto es convertir la Organización en referente de intervención social en Colombia cuyo soporte, durante estos 45 años de historia, es haber culminado programas y proyectos que han brindado infinidad de beneficios a la población.



### El Principio de la Capacidad de Respuesta (AA 1000 APS)

La respuesta a los principales desafíos en sostenibilidad, planteados por los grupos de interés, están consagrados en el Plan Estratégico COMFAMILIAR 2020, que responde también a las tendencias mundiales en Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social.

### Exhaustividad (GRI G3.1)

En el ítem “De Pioneros a Referentes” se describe el alcance de la información proporcionada en este Informe.

### Principios de calidad de la información (GRI G3.1)

- Precisión y claridad: el Informe contiene un amplio número de tablas, gráficos y esquemas, con un nivel de detalle que se considera necesario y suficiente para permitir una valoración razonable del desempeño.
- Periodicidad de la información: COMFAMILIAR publica anualmente su desempeño económico, ambiental y social, a través de todos los medios de comunicación (Web, Email, e impresión física). Este documento, al mismo tiempo contiene Informes Anuales de Actividades, Económico-Financiero (Balance, Cuenta de Resultados e Informes de Gestión) y de Gobierno Corporativo.
- Fiabilidad: Incluye el Informe de Revisión Independiente, realizado en esta ocasión por CONTRI LTDA. Se recibirá retroalimentación de la Asamblea de Afiliados, máximo órgano rector de COMFAMILIAR.
- Equilibrio: “De Pioneros a Referentes” contiene aspectos tanto sobresalientes como a mejorar, con el fin de presentar una imagen no sesgada de los asuntos recogidos en él.
- Comparabilidad: la información se ha organizado permitiendo la fácil interpretación de los cambios producidos en COMFAMILIAR durante 2011, respecto a ejercicios anteriores. Así mismo, en la medida de lo posible, se informa de manera consistente con los datos suministrados por las organizaciones que pertenecen al mismo sector.



### Principio de contexto de Sostenibilidad

COMFAMILIAR basa su estrategia de desarrollo sostenible en la Misión y la Visión, donde se define a sí misma como una empresa nacional que busca ser referente de Intervención Social.

Esta nueva forma de crear organizaciones sostenibles se ve reflejada en la identificación de sus retos, en la presentación de sus resultados y en el establecimiento de nuevos objetivos en el contexto de su gestión organizacional.

### Principio de exhaustividad

El Informe da prioridad a la información considerada como material. Incluye todos los impactos sociales, económicos y ambientales mediante un sistema uniforme de recogida de datos por todos los negocios de COMFAMILIAR, sin omitir información relevante para los grupos de interés.

## Metodología - Elaboración de Memoria de Sostenibilidad

Etapas	Actividades	Responsables
Definición -Modelo del Informe.	Se realizó una autoevaluación de la gestión del año 2011, para decidir qué aspectos se publicarían en la memoria. El taller se elaboró con los coordinadores de procesos de COMFAMILIAR.	Coordinadores de Procesos de PLANEACION
Involucramiento con grupos de interés	El proceso de involucramiento con los grupos de interés se hace de diversas formas, entendiendo que con cada uno de ellos la comunicación es diferente; regularmente se hacen charlas, encuestas físicas y virtuales.	Colaboradores y coordinadores de cada uno de los procesos de COMFAMILIAR
Talleres de Socialización Memoria GRI	La socialización de los indicadores GRI, se hizo mediante conversatorios dirigidos a todos los colaboradores de COMFAMILIAR, en donde se respondían preguntas como: para qué hacer un informe de sostenibilidad?, como hacerlo? Que aspectos publicar? Y los indicadores de calidad y contenido que se deben respetar para hacer un buena memoria de sostenibilidad.	Coordinación de Responsabilidad Social
Obtención de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación y aceptación de modelo de informe presentado por la Coordinación de Responsabilidad Social.</li> <li>• Validación del borrador con la posible información a publicar.</li> <li>• Diseño y envío de cuestionarios a los dueños de procesos para su respectiva solución.</li> <li>• Socialización de los cuestionarios a responder por cada proceso.</li> <li>• Recopilación de la información.</li> <li>• Revisión y verificación de la información recibida.</li> <li>• Sistematización de la información.</li> </ul>	Coordinación de Responsabilidad Social. Y Coordinadores de Procesos
Escritura y validación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la información sistematizada.</li> <li>• Redacción.</li> <li>• Edición.</li> <li>• Validación de la información por parte del Consejo Directivo de COMFAMILIAR.</li> </ul>	Coordinación de planeación, Responsabilidad Social y Comunicaciones
Publicación de la memoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la memoria.</li> <li>• Publicación.</li> <li>• Distribución.</li> </ul>	Coordinación de Comunicaciones



### Comfamiliar y sus grupos de interés

La identificación de los grupos de interés de COMFAMILIAR se llevó a cabo mediante un proceso extenso y serio de investigación, conociendo sus necesidades y expectativas respecto a la actuación sostenible de la Organización.

Esta investigación arrojó importantes resultados, entre ellos:

- Los principales grupos de interés son: Colaboradores, Comunidad, Proveedores, Clientes, Estado, Empresarios y Afiliados.
- Percepción de COMFAMILIAR en los principales lugares donde se llevan a cabo actividades.
- Conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Percepción de los colaboradores frente a la gestión de COMFAMILIAR.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio de los grupos de interés, se pretende integrar las necesidades y expectativas a la actuación estratégica de la Organización. Para hacer realidad esta interacción, COMFAMILIAR llevó a cabo diferentes consultas y abrió espacios de concertación para proyectar su futuro, visto desde los grupos de interés. Estos procesos son muy enriquecedores, permiten conocer nuevas oportunidades de negocio y crecimiento compartido, además de hacer una evaluación clara de la imagen institucional en la sociedad.

### Nuestros grupos de interés





**Lineamientos para el desarrollo de conversatorios con grupos de interés 2011**

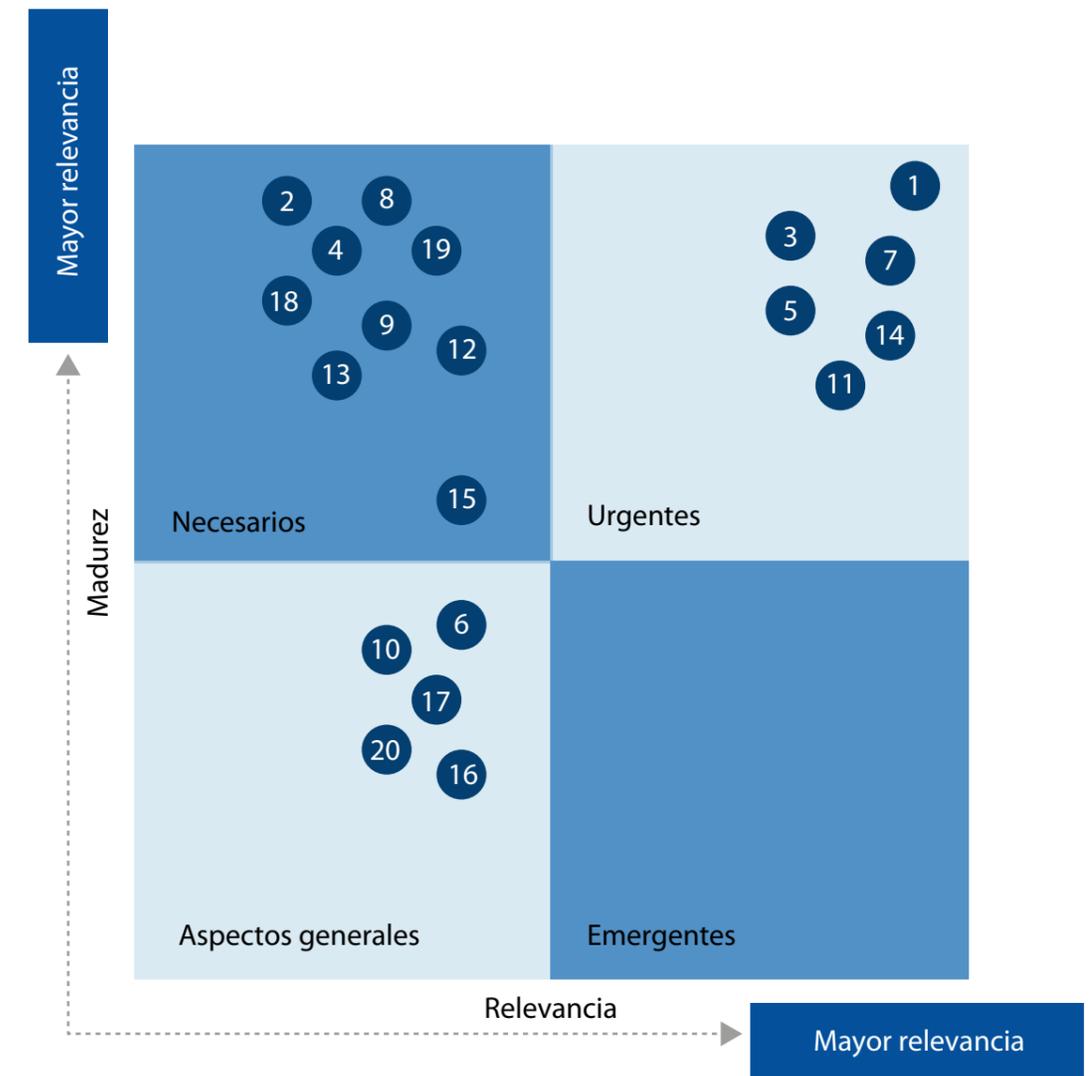


# Proceso de Materialidad

La matriz de materialidad contiene los temas prioritarios para COMFAMILIAR, a partir del cruce de las percepciones de los principales públicos de interés: Colaboradores, Gobierno, Proveedores, Comunidad, Empresarios, Afiliados, Clientes. Conozca los diez temas considerados más estratégicos para las actividades de COMFAMILIAR y sus grupos de interés:

Asuntos relevantes para Comfamiliar			
1	Implementación de Estrategias de RSC.	11	Gestión de Riesgos
2	Seguir liderando programas de intervención social, innovando en la intervención.	12	Contribución al Desarrollo Local
3	Educación en Derechos Humanos y Principios del Pacto Global a nuestros colaboradores.	13	Sostenibilidad Ecológica
4	Generar programas de valor social compartido.	14	Mayor involucramiento con grupos de interés.
5	Educación Ambiental	15	Mayor Inclusión en los programas del Adulto Mayor.
6	Buscar la sostenibilidad de las opciones sociales.	16	Desarrollo del servicio de Educación Formal.
7	Desarrollo del Capital Humano	17	Vender Conocimiento.
8	Fortalecimiento de la Plataforma de Responsabilidad Social	18	Permitir mayor accesibilidad a Microcréditos para población de escasos recursos
9	Desarrollo de programas que manejen el uso del tiempo libre.	19	Investigación y desarrollo en RS
10	Mayor cobertura en vivienda	20	Convertir a los colaboradores en socios de conocimiento

## Matriz de Materialidad



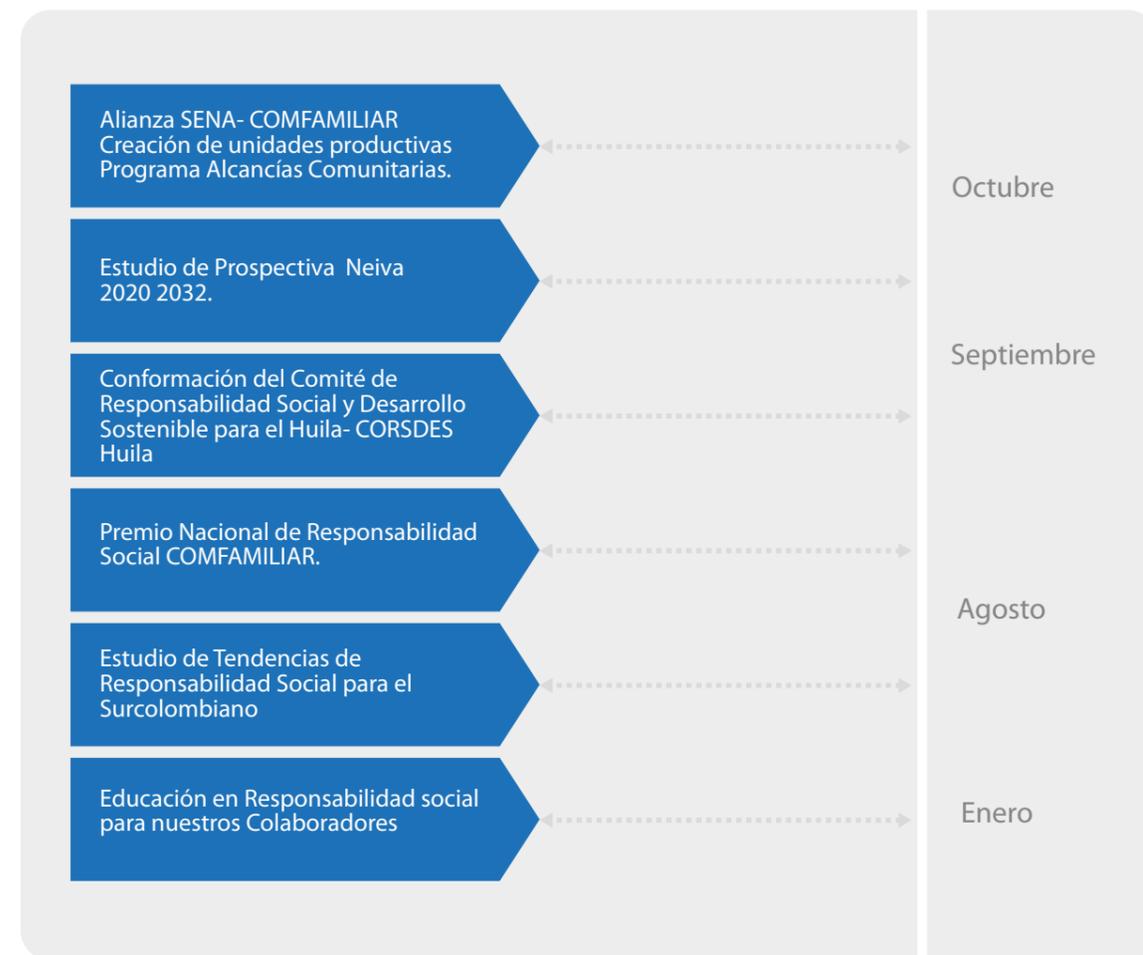
Las respuestas a las prioridades de los grupos de interés identificados hasta la fecha están plasmadas en la Planeación Estratégica COMFAMILIAR 2020, lineamiento que permite la correcta interacción.

*Responsabilidad  
Social*





### Gestión en la línea de tiempo 2011



### Generando inclusión y valor agregado

Tener una política clara de Responsabilidad Social constituye la base de construcción de una sociedad más sana, donde se articulan los derechos y deberes de los individuos a favor del libre y digno desarrollo de las comunidades.

Para COMFAMILIAR, la Responsabilidad Social es la herramienta hacia la sostenibilidad; por ello, la adopta como uno de los valores que rigen su quehacer.

Desde el año 2009 se empezó a brindar un enfoque sistémico de los pensamientos y las acciones; es decir, se logró sincronizar los lineamientos corporativos con las necesidades del entorno y así crear actividades coherentes con los mismos, convirtiendo la RS en la mejor herramienta de articulación de estrategias, objetivos, programas y acciones que generen valor para la Organización y la sociedad.

### Promotores de la RSE en América latina

COMFAMILIAR hace parte de los promotores de Responsabilidad Social en América Latina; el actual Mapeo de Promotores de RSE en América Latina (2011) así lo confirma. Esta es una iniciativa creada y dirigida por la Magíster y Consultora Iberoamericana en Responsabilidad Social, Mercedes Korin, Fundación Carolina y CAF, con el acompañamiento de la Fundación Avina.

El Mapeo de Promotores de RSE es una herramienta en línea, interactiva, que ofrece investigación, sistematización, comparación, análisis y difusión de información sobre aquellas organizaciones que trabajan de modo sostenido en diálogo con las empresas, con el ánimo de que asuman una cultura de gestión responsable, abordando la RSE de un modo integral o desde uno o varios de sus dominios.

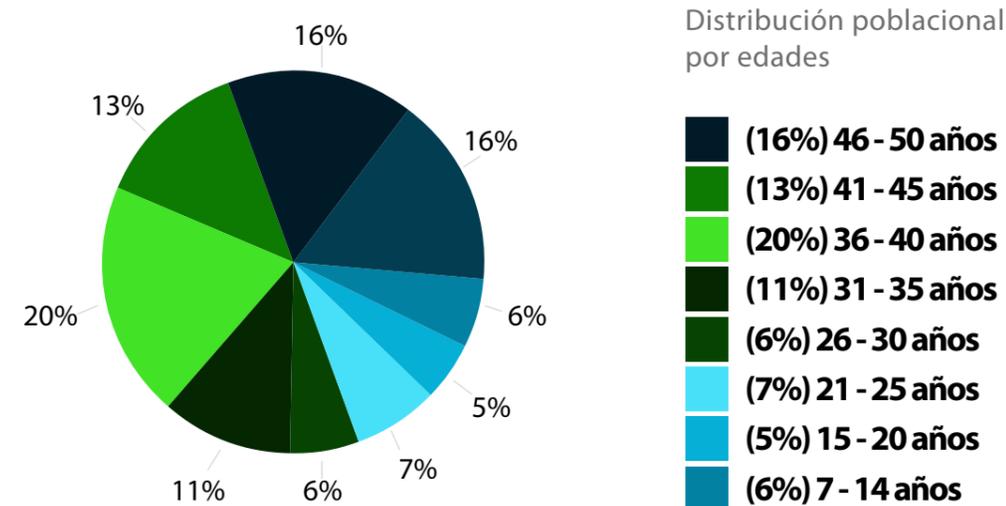


## Programa Alcancías Comunitarias

Desde el año 2009, COMFAMILIAR implementó en la región, con excelentes resultados, el Programa Grupos de Ahorro y Crédito Local “Alcancías Comunitarias”. El objetivo es mejorar las condiciones socioeconómicas de las familias huilenses mediante la capacitación, movilización y gestión de sus propios recursos, generando actividades solidarias de ahorro y crédito responsable. La iniciativa también busca fortalecer la construcción de tejido y capital social, en un marco de relaciones participativas y democráticas.

Son 227 familias vinculadas, las cuales han alcanzado en ocho meses ahorros que alcanzan la suma de \$78.262.400; dineros que harán parte del capital semilla del convenio entre COMFAMILIAR y SENA, con miras a conformar unidades productivas en el Departamento del Huila, permitiendo formalizar el empleo y fomentar negocios sostenibles.

El 86% de la población participante es de género femenino y se le concede singular importancia a la mujer cabeza de hogar en las estrategias orientadas a generar ingresos adicionales para ella y su familia. Solo 21 encuestados son hombres, que representan el 14% de los beneficiarios del programa.



El programa de ahorro no solo vincula personas adultas; también permite que los hijos de los beneficiarios sean parte activa de este. En 2011 contó con la participación de 29 personas entre los 7 y 25 años.



## COMFAMILIAR lidera alianzas Público-Privadas

El Comité de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible para el Huila CORSEDES HUILA, conformado el 21 de octubre de 2011, es una comisión de trabajo colaborativo interinstitucional cuya prioridad es la construcción de un territorio socialmente responsable, competitivo, innovador y sostenible.

Está conformado por COMFAMILIAR (entidad privada), el Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Universidad Surcolombiana-USCO y Mild Coffee Company Huila (empresa exportadora de café especial).

El objetivo principal es generar un espacio donde el sector privado, la sociedad civil, el Estado, la academia, la ciencia y la tecnología interactúen, con el fin de promover la reflexión para la formulación y ejecución de estrategias, proyectos o actividades, con el fin de comprender y atender pertinentemente las necesidades reales del Departamento.

- Nuestro foco de acción es la implementación y ejecución de procesos que ayuden a incentivar la cultura de la Responsabilidad Social.
- Construir paz en zonas de conflicto.
- Cumplir los Objetivos del Milenio y Principios del Pacto Global.
- Incentivar la innovación e investigación en la comunidad empresarial del Huila.

Durante 2011, CORSEDES Huila lideró importantes eventos en el Departamento, como el Primer Foro de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible para el Huila, con el acompañamiento de importantes organizaciones, entre ellas Cecodes, GIZ, Pacto Global y la Universidad EAFIT.

De igual manera, lideró la Primera Mesa para la Competitividad y Sostenibilidad Cafetera del Huila, donde se definieron políticas y retos, entre ellos: Formalizar la constitución de la mesa en el marco del Consejo Seccional de Desarrollo Agropecuario CONSEA- del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural; articular el CORSEDES a RICCLISA, Red Institucional de Cambio Climático y Seguridad Alimentaria; establecer políticas de producción limpia y desarrollo sostenible para las familias cafeteras.



# Premio Nacional Responsabilidad Social Empresarial COMFAMILIAR

La Caja de Compensación Familiar del Huila desde el año 2009 viene liderando el Premio Nacional de Responsabilidad Social –COMFAMILIAR cuyo objetivo central es descubrir e impulsar las experiencias que en esta materia vienen desarrollando las empresas de Colombia.

## **Digna exaltación a las empresas socialmente responsables de Colombia.**

Durante los últimos tres años COMFAMILIAR ha exaltado a 20 empresas nacionales, que han participado en las categorías del premio, entre ellas: Mejor experiencia de beneficio comunitario, ambiental y de generación de ingresos, Mejor experiencia desde los medios de comunicación, pymes y sector solidario.

Algunos de los ganadores 2010-2011:

- Fundación Telefónica
- Cerrejón
- Pepsico
- RCN Radio
- RCN Televisión
- Salitre Plaza
- Hospital Nazareth

El Premio Nacional de la Responsabilidad Social COMFAMILIAR se ha posicionado como el más importante reconocimiento que reciben los empresarios en Colombia; la estructura de las categorías permite la evaluación integral de las experiencias por parte de personas altamente calificadas en Responsabilidad Social, distinguidas a nivel nacional e internacional.

En el año 2012 serán premiadas tres categorías, entre ellas: Sector Público, Sector Privado (Mipymes) y Medios de Comunicación. La apertura de inscripciones se realizará en el mes de junio y la ceremonia de premiación se hará en la ciudad de Neiva en octubre. A esta iniciativa se han sumado medios de comunicación nacional e internacional, universidades y organizaciones líderes en Responsabilidad Social que harán posible desplegar el premio hacia otras esferas.

2009



2011

# Premio Nacional Responsabilidad Social Empresarial Comfamiliar

2010



2011

# *1.COMFAMILIAR apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos*

*Nuestro mayor logro es una  
comunidad afiliada con alto nivel  
de satisfacción por nuestra gestión  
en la generación de acceso a los  
servicios sociales y al mejoramiento  
de su calidad de vida*



# 1. COMFAMILIAR apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos

En el año 2015, como resultado de la adopción de políticas de gestión de talento humano, las personas que desarrollan los procesos de la organización no son colaboradores si no socios de valor de conocimiento.

## El mayor capital: Los Colaboradores

### Mensajeros de bienestar

*“Felicidad no es hacer lo que uno quiere, sino querer lo que uno hace”*

Generar un ambiente de trabajo motivador y retador es el propósito. En el año 2015, COMFAMILIAR debe ser reconocida como la mejor Organización del Departamento del Huila para trabajar. Con ese enfoque, han sido diseñadas varias estrategias y alternativas orientadas a promover la felicidad entre los colaboradores.

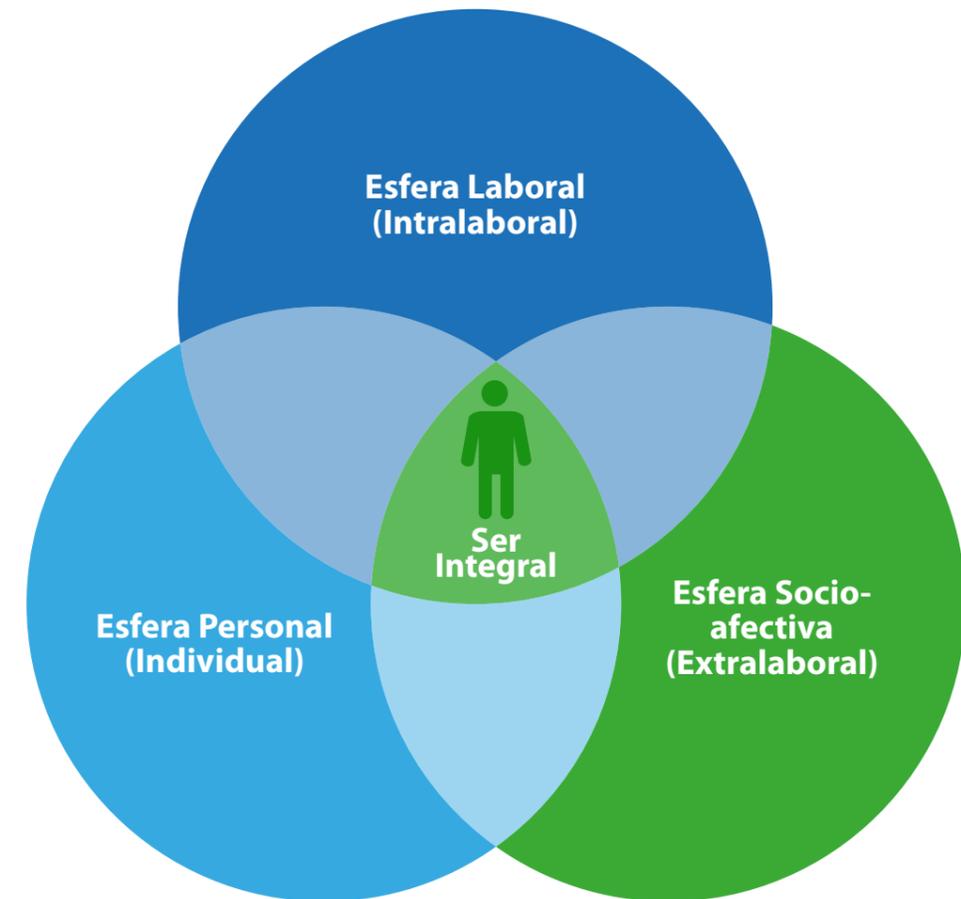
### Vale la pena ser feliz

Los estudios demuestran que las empresas con empleados felices rinden mejor y de forma constante. Si consideramos los retos a los que se enfrentan las organizaciones modernas, el imperativo número uno es la creación de una organización feliz; además, es la única manera de garantizar el éxito a largo plazo.

COMFAMILIAR reconoce esto y tiene como objetivo de bienestar favorecer el desarrollo integral de sus colaboradores mediante programas de mantenimiento y mejoramiento de la salud, recreación, cultura, educación y calidad de vida, tanto para sus funcionarios como para su núcleo familiar, elevando los niveles de satisfacción, felicidad e identificación con la Organización.

En el año 2011 fueron invertidos \$163.4 millones en actividades recreativas, culturales y de integración, dirigidas hacia los colaboradores y sus familias, con una cobertura del 83%. Dentro de estas actividades se destacan las celebraciones corporativas como el San Pedrito Huilense, la cena de Navidad y la fiesta de Navidad para los niños. Hubo integraciones por áreas, fortaleciendo lazos de unidad, trabajo en equipo, liderazgo y felicidad; las personas disfrutaron de espacios de relajación y buen uso del tiempo libre.

## Modelo de Bienestar Social



En 2011, un total de \$79.4 millones se invirtieron en actividades encaminadas a fortalecer el espíritu deportivo de los colaboradores, apoyando equipos corporativos de microfútbol, fútbol, voleibol y baloncesto. Se realizaron olimpiadas internas y se participó con 68 colaboradores en las Olimpiadas de la Confraternidad, organizadas para integrar a las Cajas de Compensación.

En promedio se llegó a 227 personas que frecuentemente se entrenan y participan de programas deportivos.

Adicionalmente se hizo entrega de becas a hijos de los colaboradores destacados a nivel deportivo, específicamente en la modalidad de Subacuáticas. Bien se sabe que la práctica del deporte es buena para mejorar la salud; pero no solamente el bienestar físico se verá mejorado con el deporte pues su práctica aporta además innumerables beneficios psicológicos que conllevan al bienestar de las personas y, por ende, a la felicidad.



En 2011, la inversión en programas de capacitación y formación ascendió a \$82.4 millones. COMFAMILIAR cuenta con un Centro de Formación donde los colaboradores adelantan programas técnicos y refuerzan aprendizajes a través de convenios con instituciones educativas como el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA.

El bienestar de los colaboradores siempre es prioridad; por ello, se facilita el acceso a créditos. Tan solo en 2011 los préstamos otorgados sumaron \$119.6 millones, para compra de vehículo; \$46.7 millones más favorecieron la compra o adecuación de vivienda.

### **Aseguradores de vida**

El compromiso de COMFAMILIAR va más allá de sus límites; es así como logró beneficiar a 1.181 colaboradores, otorgándoles un seguro de vida que permite varias coberturas, entre ellas, amparo básico de muerte, indemnización adicional por muerte accidental y beneficios por incapacidad total y permanente, exequias.

### **Salud mental**

Los colaboradores y su núcleo familiar cuentan con un consultorio de atención psicológica, donde pueden resolver problemas de vida laboral y personal. Se hizo seguimiento en 2011 a casos de depresión, conflictos familiares, desórdenes alimenticios, duelo, problemas de aprendizaje en niños y niñas, ansiedad y estrés. En 2012 se contará con un horario ampliado de consulta, la disponibilidad de tres psicólogas y el apoyo terapéutico a nivel grupal dentro de cada una de las áreas.

### **Compromisos para 2012**

- Realizar programas de conciliación entre la vida profesional, laboral y familiar de los colaboradores.
- Implementar y mantener una cultura de hábitos saludables en pro del mejoramiento de la salud y el bienestar de los colaboradores.
- Desarrollar un programa de bienestar acorde a las necesidades de los colaboradores en busca de su felicidad.

### **Conversatorios sobre Responsabilidad Social y Derechos Humanos**

En 2011 se llevaron a cabo 15 conversatorios sobre Responsabilidad Social y Derechos Humanos, generando espacios de reflexión entre colaboradores acerca de los retos en pro del cumplimiento de los principios del Pacto Global, así como la importancia de conocer y aplicar lo pregonado por Naciones Unidas.

En los conversatorios se tomaron muestras aleatorias de todos los procesos, con el ánimo de crear evangelizadores de los temas. Participaron 400 colaboradores de COMFAMILIAR, quienes resaltaron la importancia de fomentar la cultura del respeto, la ética y la aplicabilidad de los Derechos Humanos en el diario vivir. Cada asistente tuvo oportunidad de manifestar su compromiso con la ejecución de alguna idea en pro del cumplimiento de los Derechos Humanos y los Diez Principios del Pacto Global.

Estos son los resultados:

Los 400 colaboradores manifestaron que el programa de Responsabilidad Social interno, para el año 2012, debería estar dirigido a dos temas fundamentales: con una participación del 47%, capacitar y empezar a ejecutar programas y proyectos en temas medioambientales; el 22%, diseñar estrategias en pro de la recordación y aplicación de los Derechos Humanos en todos los ámbitos del ser humano. Otros porcentajes: 17% se inclinó por el ahorro de energía y 14% le concedió mayor importancia al manejo de residuos.

## Generación de oportunidades laborales

**Buscaremos generar opciones de acceso a los servicios misionales que generen mayor inclusión en la comunidad"**

COMFAMILIAR ha suscrito convenios con universidades de la región, orientados a brindar oportunidades a los jóvenes de tener su primer empleo e iniciar una vida laboral en la Organización. Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Surcolombiana, Corporación Universitaria del Huila-Corhuila, Corporación Unificada -CUN; lo mismo que las escuelas de salud Cesalud y el Centro de Estudios Navarra se unieron a esta causa. Así, en 2011 hubo 10 jóvenes pasantes vinculados a las áreas de Salud Ocupacional, Tiempo Libre y Asesoría Jurídica, desarrollando sus conocimientos, laborando y generando ingresos para su núcleo familiar.

### Opciones educativas: Bibliotecas Públicas para Neiva

Con el fin de incentivar en la población infantil y juvenil de Neiva el hábito de la lectura, COMFAMILIAR dispuso al servicio de la Comuna 6, en marzo de 2009, la Biblioteca Pública San Jorge y en la Comuna 1, en agosto de 2011, la Biblioteca Pública del Norte. El sano aprovechamiento del tiempo libre y el apoyo a la formación académica, especialmente en el hábito lector, es el objetivo primordial de este programa, convirtiéndose las bibliotecas en puntos de encuentro con el conocimiento, la información, la investigación, la cultura y la recreación.

Las actividades propuestas buscan mayor cobertura, no solo en cantidad numérica sino en la variedad de subgrupos poblacionales, acordes a las edades cronológicas (primera infancia, adolescentes, madres gestantes, adultos mayores).

La acogida de este servicio, por parte de la comunidad, se refleja en positivamente en cada una de las bibliotecas desde su creación.

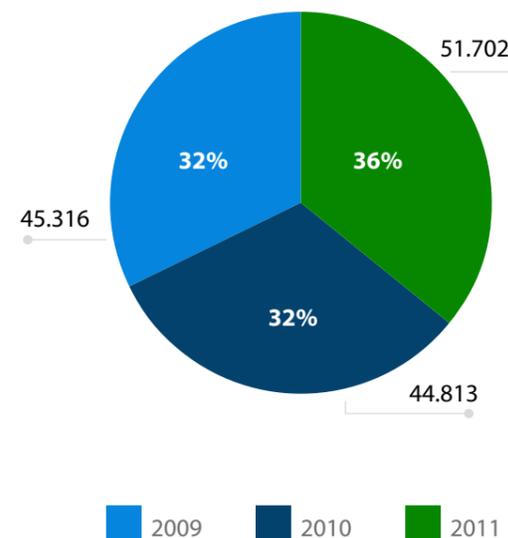
### Actividades desarrolladas en la Biblioteca :

• Consultas bibliográficas e internet:

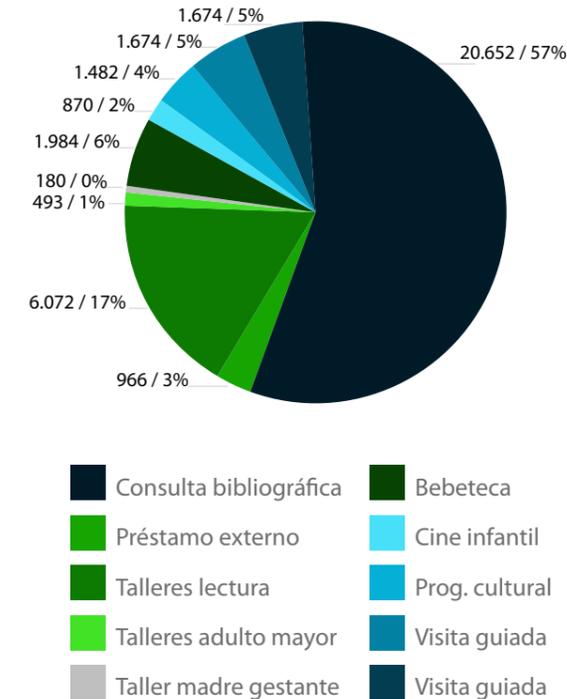
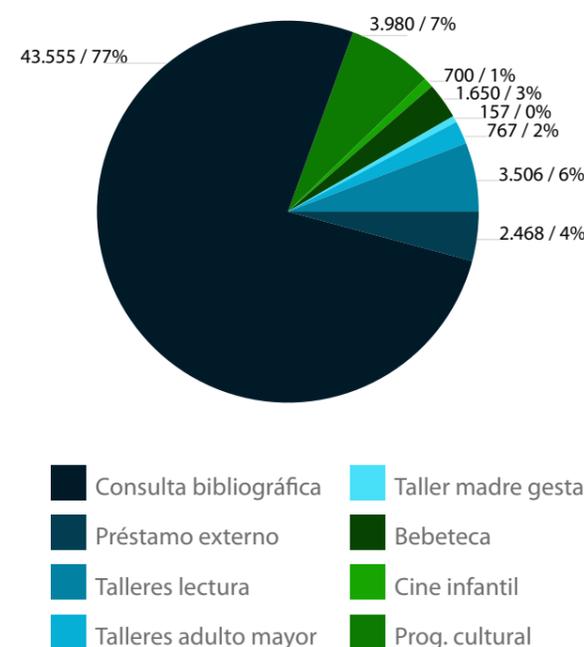
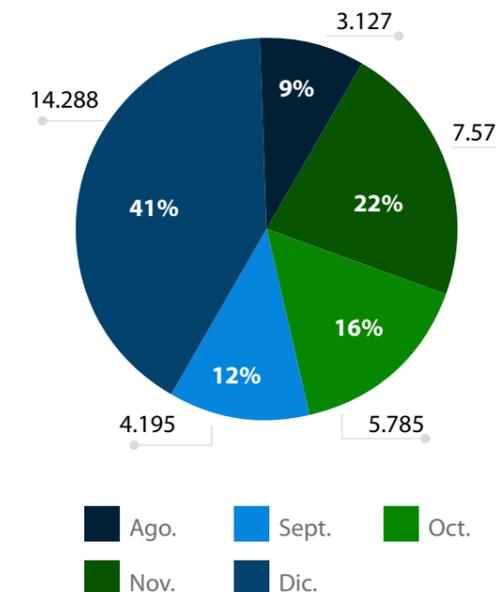
Los usuarios tienen igualmente la posibilidad de realizar consultas en internet, servicio que les permite acceder a la información y a la comunicación de manera oportuna.

Las bibliotecas cuentan con una colección bibliográfica y audiovisual actualizada en todas las áreas del conocimiento.

Biblioteca UIS San Jorge



Biblioteca UIS Norte



## Prestamos externos

La Biblioteca ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar préstamos externos de material bibliográfico y audiovisual, sin ningún costo. Es un servicio con muy buena demanda; además, mediante suscripción con la red de bibliotecas del Banco de la República, los usuarios pueden solicitar el préstamo de material de cualquier biblioteca del país durante 15 días.

## Encuentro con las madres gestantes y lactantes

COMFAMILIAR promueve la salud, la vida y la felicidad. El programa tiene como objetivo preparar a las madres gestantes y lactantes en aspectos de salud, cuidado y estimulación adecuada para el recién nacido mediante charlas, talleres y exposiciones teórico-prácticas. Así mismo, sensibiliza a las madres en el cuidado y atención del bebé en la etapa de gestación y primera infancia, buscando estrechar los lazos de comunicación permanente entre la madre y el niño.

## Los bebés si pueden leer : bebeteca

La población objetivo es la primera infancia de cero a seis años; estimula a los bebés en el hábito y gusto por la lectura mediante el acercamiento a la Biblioteca en familia. Se puede visualizar el desarrollo cognitivo en los niños y el interés de sus padres de aprovechar al máximo los recursos bibliográficos, lo mismo que el espacio físico, con el fin de afianzar el hábito lector, de la mano con el permanente compartir en familia.

## Cine infantil

Ofrece a los niños un espacio de esparcimiento y entretenimiento; los participantes se encuentran en edades entre 5 y 15 años. Se programa esta actividad una vez a la semana, con una duración de dos horas.

## Programa envejando (tercera edad)

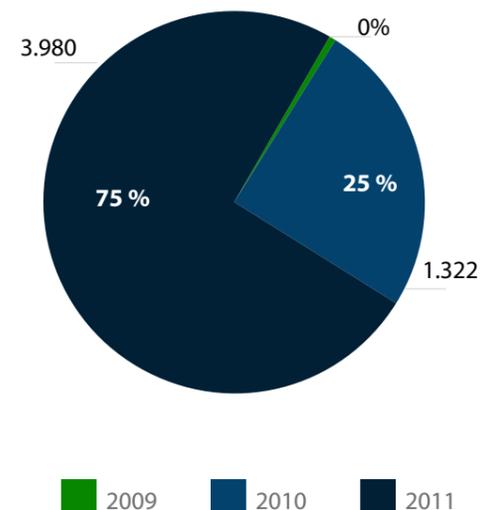
Proporciona a los abuelos un espacio de encuentro. Con este grupo se realizan actividades de lectura grupales, narrativa oral, manualidades, ejercicios físicos, danzas, deporte y juegos. Se les ofrece charlas enfocadas a temas de hábito de vida saludable.

Esta población es muy valiosa, teniendo presente que dispone de tiempo para asistir a este tipo de actividades; cuenta además con una gran disposición, aprendiendo y compartiendo tanto conocimientos como experiencias

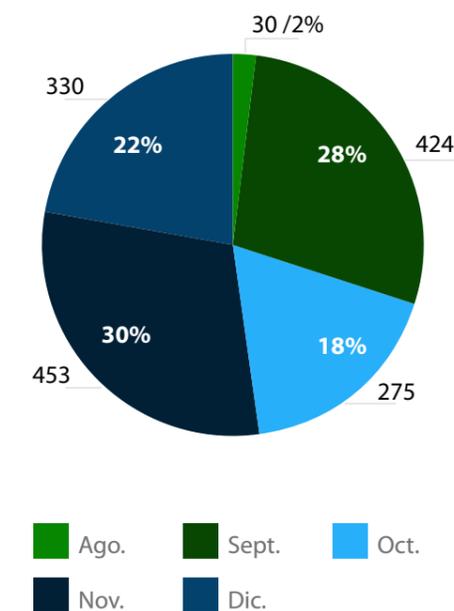
## Talleres de lectoescritura

Vinculan a niños de edad escolar reforzando ortografía, redacción, comprensión de lectura y creación literaria. Se pretende que los participantes desarrollen la imaginación, la creatividad mientras adquieran un lenguaje fluido que les permita comunicarse fácilmente. Dirigido a los niños entre los 6 y 13 años de edad, quienes son atendidos por los practicantes del programa de Español y Literatura de la Universidad Surcolombiana.

Biblioteca UIS San Jorge



Biblioteca UIS Norte



## Jornadas pedagógicas de animación a la lectura

El objetivo es incentivar en los niños y jóvenes el gusto por la lectura y el amor hacia los libros. Igualmente, fomentar el uso de la biblioteca como espacio de consulta, investigación y cultura. Este programa se viene desarrollando especialmente con los niños y jóvenes de las instituciones educativas.

## Visitas guiadas

Programa dirigido a docentes y estudiantes de las instituciones educativas, con el fin de dar a conocer las instalaciones físicas y el recurso humano que labora en la Biblioteca, disponible para atenderlos. Igualmente se informa sobre los servicios y horarios.

## Programas culturales

El gran objetivo trazado por las Bibliotecas Públicas de COMFAMILIAR es el fomento de las actividades culturales en la comunidad; por tal razón se ha venido apoyando el trabajo de los escritores, pintores, escultores, músicos, compositores, fotógrafos locales y regionales.

Las actividades culturales en su gran mayoría han sido realizadas en convenio con la Agencia Cultural del Banco de la República y la Secretaría de Cultura y Turismo Departamental. Estas alianzas han permitido unir esfuerzos, aprovechar los recursos económicos, humanos y físicos, para atender a un mayor número de usuarios en todas las actividades.

## Jardín Social Panorama

*Un programa que alimenta el alma y el cuerpo*

Exitosas estrategias afectivas, nutricionales y pedagógicas, lideradas por COMFAMILIAR, permiten que 294 niños provenientes de familias vulnerables tengan una mejor calidad de vida. El Jardín Social Amorosa, Cantadora, Sencilla, ubicado en el barrio Panorama, una de las zonas más vulnerables de la capital huilense, es un programa que diariamente recibe cientos de pequeños, con el objetivo de brindarles un mejor futuro mediante la adecuada educación y una balanceada alimentación.

### Acciones desarrolladas:

No solo se acatan los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), para el servicio del Jardín Social; en la ejecución de este programa, COMFAMILIAR se esmera aportando lo mejor de su conocimiento y experiencia. Así, al finalizar el año 2011 se logró reducir la desnutrición global de niños y niñas menores de 5 años a 5% y la prevalencia de la desnutrición aguda en menores de 5 años a 2%. En términos generales, la desnutrición global pasó de 53% a 0% y la desnutrición aguda de 25% a 2%, superando la meta propuesta para 2011.

### Estrategia aplicada:

1. Mejorar preparaciones y combinaciones de algunos alimentos.
2. Reforzar la alimentación de los niños en el consumo de alimentos proteicos.
3. Utilizar alimentos complementarios fortificados o suplementos de vitaminas y minerales para los lactantes, de acuerdo a sus necesidades.
4. Alimentar al niño menor de dos años directamente y asistir a los niños mayores

### Intervención psicológica:

Se dio inicio al Plan de Intervención Psicológica en el Jardín Social, con la observación participante y no participante, en rotación por los salones, áreas de juego y comedor, entre otros espacios, para así conocer las problemáticas que más afectaban a los niños y cuáles eran de intervención prioritaria.

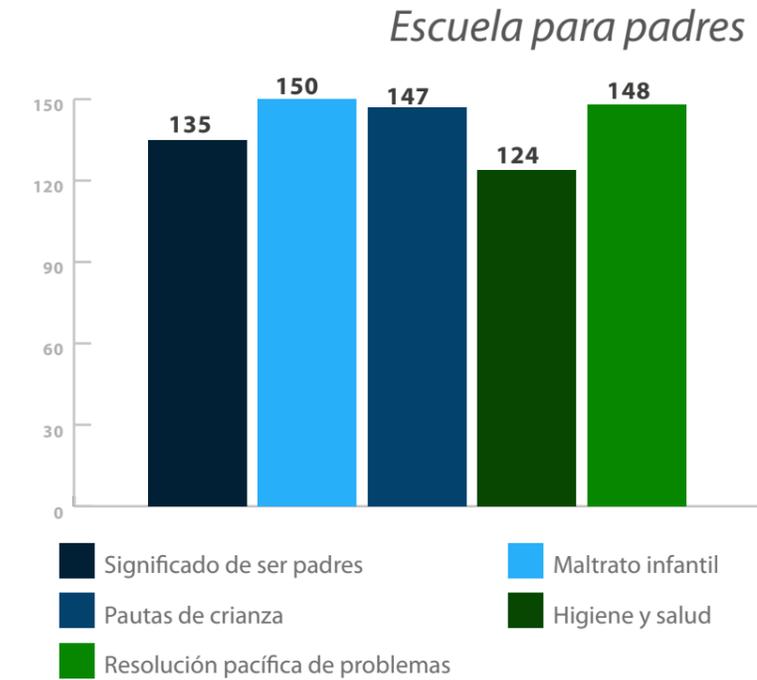
Seguidamente se tomó el reporte de casos especiales; se evaluaron de acuerdo a la urgencia y se hizo apertura de historia clínica, citando a los padres de familia, con la finalidad de conocer a profundidad la vida del niño o niña en proceso de valoración; luego se estableció un diagnóstico más acertado, para finalmente realizar las respectivas sesiones de trabajo. Los reportes recibidos fueron de 48 menores con dificultades de comportamiento, principalmente 29 niños de conducta agresiva, falta de normas y lenguaje soez; 14 niños que llegaron maltratados al jardín y cinco con problemas por conductas sexuales inadecuadas para su edad.

### Acciones tomadas:

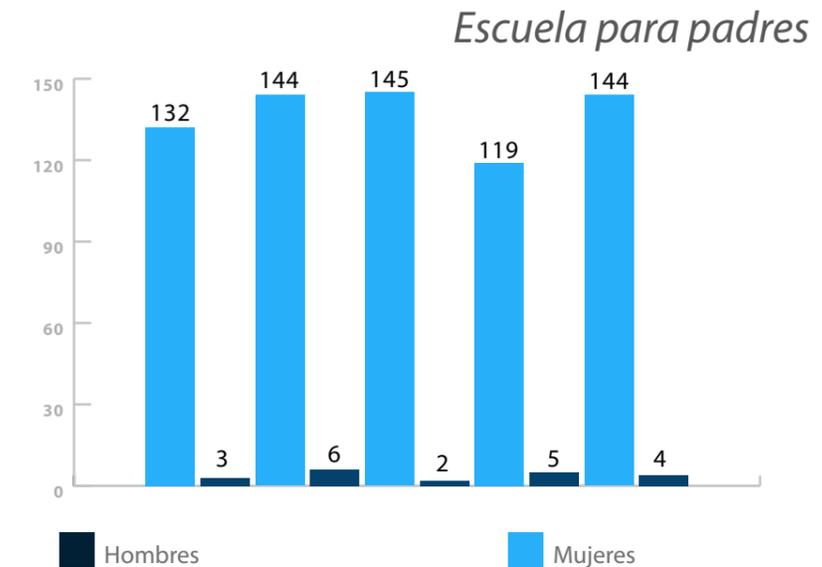
Se inició un plan de capacitación con las Agentes Educativas mientras con los padres de familia se hizo el abordaje de temáticas que enfocaran el manejo de normas y límites en los niños, la resolución pacífica de conflictos, el significado de ser padres, entre otros, que se conviertan en factores protectores de educación en el hogar.

### Logros:

Se logró dar cobertura, con las Escuelas para Padres, a un promedio de 145 padres de familia por tema trabajado, contribuyendo en la mejora de su calidad de vida y la de los menores bajo su cuidado

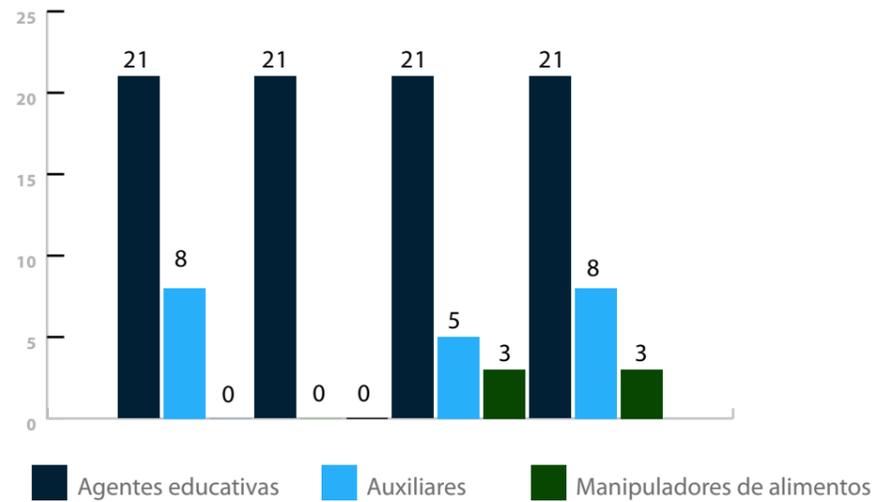


La gráfica ilustra cómo en Escuelas para Padres los temas de mayor interés y asistencia fueron Maltrato infantil y Promoción del buen trato, con 150 padres de familia. La de menor asistencia fue Higiene y salud, con 124, aunque la cobertura fue alta y la población beneficiada mantuvo su promedio.

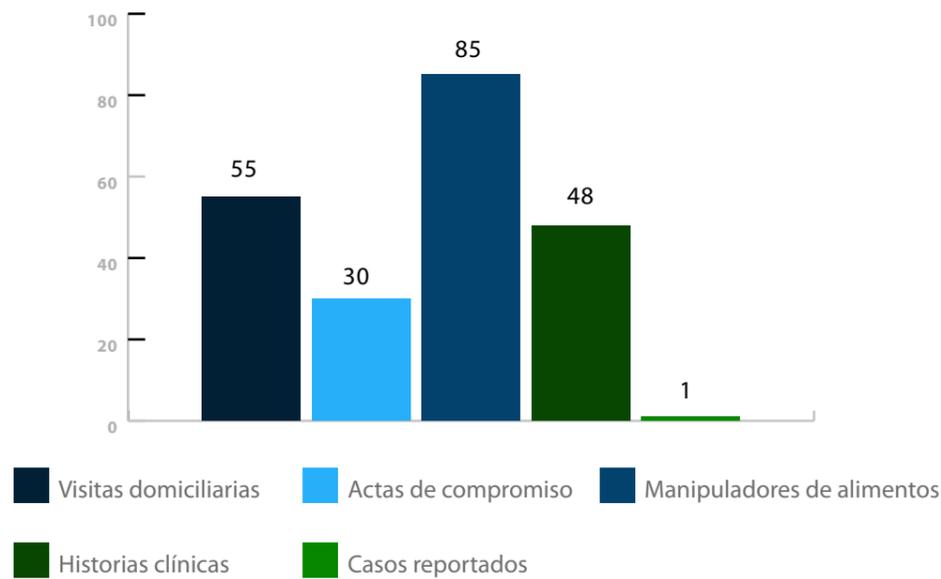


En la asistencia por género se puede observar una marcada ausencia de la figura paterna en lo concerniente a los llamados que se hacen en las instituciones sobre temas de los niños y niñas.

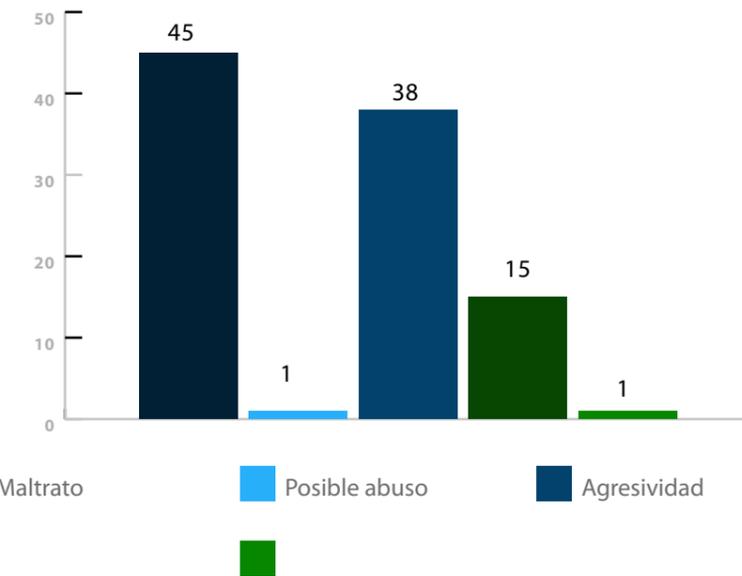
**Capacitaciones:**



La cobertura en las capacitaciones para las agentes educativas fue de 100%; para las auxiliares, 60% y los manipuladores de alimentos un 33%; por tanto, las capacitaciones en el área psicosocial fueron de mayor cobertura y beneficio para las agentes educativas.



Durante el año de servicio del Jardín Social sólo hubo un caso reportado al ICBF por presunto abuso sexual; se realizaron 85 asesorías psicológicas, 55 visitas domiciliarias y 30 actas de compromiso. En su mayoría, se pactó con los padres buen trato.



La problemática que presentan los niños del Jardín Social, en su mayoría, es maltrato en todas sus clasificaciones, seguido de agresividad y falta de normas y límites en el hogar.

**Lo hemos logrado!**

Es muy gratificante para COMFAMILIAR participar de la evolución constante en la que se encuentran los niños que frecuentan el jardín. Algunos de ellos, en el momento de su valoración inicial, presentaban diversas complicaciones de salud asociadas a una mala alimentación, como irritabilidad en sus ojos, resequedad, erupciones en la piel, cabello opaco, delgadez extrema y problemas de adaptación.

En el jardín, las condiciones de vida de todos los menores han cambiado drásticamente; hoy en día son niños muy activos, con un peso óptimo, más participativos, entretenidos con las manualidades y con una visión más positiva de la vida.

**Seguimos construyendo felicidad**



## Hipermercados COMFAMILIAR: Del campo al hogar

El propósito es ser la mejor opción para los productos de la canasta básica de la familia, en las regiones donde COMFAMILIAR tiene puntos de venta.

Brindar la posibilidad de adquirir productos necesarios para el hogar, en diferentes líneas, a los mejores precios y con facilidades de pago, es el compromiso de los supermercados de COMFAMILIAR.

En los Hipermercados el gran reto es garantizar la inocuidad de los productos, para lo cual se ha establecido, entre otras cosas, planes de inspección y condiciones de negociación claras con los proveedores.

### Seguridad y salud del cliente

En el año 2005 se obtuvo la certificación con la norma ISO 9001:2000, de tal manera que están normalizados los procesos internos, garantizando la calidad de los productos y servicios. En 2011 se renovó el certificado bajo la norma ISO 9001:2008 y ese mismo año fue remodelado uno de los supermercados, para que las personas accedan a las instalaciones con la comodidad y la seguridad requeridas. Esto incluyó el cambio de la red de frío, garantizando la conservación continua de los productos perecederos, que son los más susceptibles de perjudicar la salud humana.

### Generamos valor agregado

Los medios de comunicación funcionan como grandes aliados, para estar en contacto permanente con la comunidad y los clientes, dándoles a conocer los productos, servicios y campañas promocionales, partiendo del principio de NO a la publicidad engañosa, ni a la competencia desleal.

Durante los años 2009 y 2010 los clientes manifestaban en las encuestas de satisfacción la necesidad de mejoras en las instalaciones físicas, variedad de productos y la apertura de puntos de venta de proximidad; opiniones y sugerencias que en 2011 tuvieron respuesta en la remodelación de las instalaciones del Hipermercado Centro, actualización de los equipos del punto de venta y el rediseño del layout, mejorando la variedad y el surtido de los productos e implementando nuevas líneas, como panadería y salatbar, para generar múltiples experiencias a visitantes y compradores.

De igual manera, se abrió un nuevo punto de venta de proximidad en el Norte de Neiva, para ampliar la cobertura en esta zona de la ciudad de gran desarrollo urbanístico. Este punto cuenta con 896 mts<sup>2</sup>.



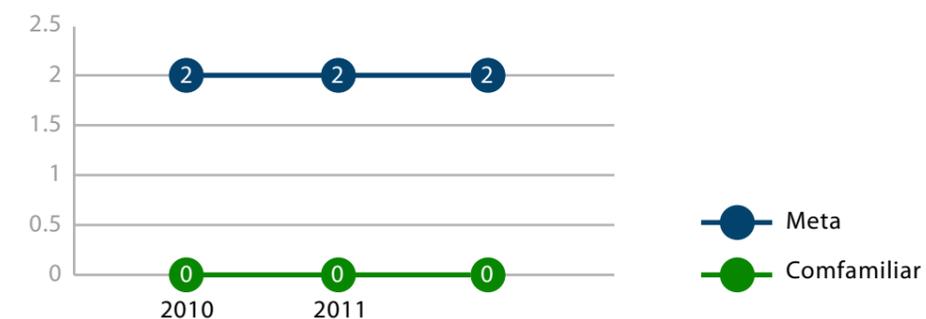
## La salud y la vida de los afiliados en primer lugar

COMFAMILIAR EPS-S es la Administradora del Régimen Subsidiado en Salud más importante del Huila y la tercera en la región centro oriental. 13 años de experiencia han permitido liderar procesos de intervención social generando accesibilidad y equidad en los afiliados y comunidad en general, para ser los referentes en el sur oriente colombiano.

Una amplia red de servicios, con alta tecnología, pero también con actitud humana, facilita llegar a 36 municipios del Huila, 58 en Boyacá y dos en Meta, Vichada y Guaviare, garantizando la cobertura y transparencia de los recursos de la salud destinados por el Estado. Entendiendo la perspectiva de derechos, así como la identificación de riesgos en salud de las gestantes afiliadas, la red ofrece escenarios saludables, de gestión del riesgo y monitoreo exhaustivo de las maternas, más allá de lo establecido por la norma; estrategia que hace parte ineludible de la responsabilidad social empresarial de COMFAMILIAR.

Para ello, se desarrolló el programa de Gestión del Riesgo Materno Infantil, aumentando la cobertura de detección temprana de alteraciones del embarazo (CPN) en las gestantes afiliadas al 90%. De esta forma se contribuye a la disminución de la mortalidad materna y perinatal, lo mismo que a la eliminación de la transmisión materna infantil del VIH y la sífilis congénita. Este programa de atención propone el autocuidado, que permite la identificación de los riesgos y atención de la población gestante y perinatal, coordinados con las entidades prestadoras de servicios (IPS) contratadas por la red de la EPS-S, garantizando la adecuada, integral y oportuna atención de las personas en riesgo.

%Transmisión maternoinfantil VIH 2010 - 2011 / EPS-S Comfamiliar



Fuente: Seguimiento Cohorte Transmisión vertical VIH 2010 – 2011 EPS-S Comfamiliar.



## Accesibilidad a los microcréditos

Con el fin de generar bienestar y felicidad, COMFAMILIAR proporciona soluciones de financiamiento a través del programa de Crédito a miles de afiliados, quienes así resuelven necesidades básicas de consumo, vivienda, salud, educación y recreación. En 2011 sumaron 12.013 las aprobaciones de crédito a lo largo y ancho del Departamento del Huila, con un crecimiento respecto al año anterior del 10.9%, que significó la colocación de \$23.892 millones. Basado en nuestra filosofía eminentemente social, el programa de Crédito abastece del servicio financiero a la población más vulnerable económicamente, que no encuentra espacio en el sector financiero convencional. Desde este punto de vista se sigue llegando a los estratos más bajos, como se observa en la siguiente distribución:

Afiliados que perciben un salario mínimo mensual:	72%
Afiliados que perciben dos salarios mínimos mensuales:	22%
Afiliados con más de tres salarios mínimos:	6%

En Microcrédito, el año 2011 representó para el gremio de microempresarios una fuente de financiación de \$450 millones, utilizados para impulso y fortalecimiento de las pequeñas empresas del Departamento del Huila, en materia de inversión en capital de trabajo y compra de activos fijos principalmente, a la luz de la Ley 789 de 2002, dentro del programa FONEDE (Fondo para el Fomento del Empleo y Protección al Desempleado).

### Panorama del programa de crédito y fomento

El plan de mejoramiento del programa de Crédito ha permitido su sostenimiento en el mercado financiero. Para ello, COMFAMILIAR ha trabajado en la estandarización de la imagen institucional del servicio en las agencias de Pitalito, Garzón, La Plata y Gigante, estableciendo un formato único al mejor estilo de las grandes entidades financieras, brindando comodidad y confort en las instalaciones. Así, el índice de satisfacción pasó del 70% en el primer semestre, al 84% al finalizar el año 2011. El fortalecimiento en la competencia del talento humano y la innovación en nuevos procesos mejoró los tiempos de respuesta y el acceso al crédito mediante un trato más personalizado a través de asesores.

Se afianzan las alianzas estratégicas con proveedores y grupos de interés, mostrando efectos muy positivos para la consolidación del programa de Crédito, tanto a nivel de prestación del servicio como en la mitigación del riesgo financiero, mejorando ostensiblemente la calidad de la cartera respecto a los años anteriores. Algunas de estas alianzas, junto con gestiones realizadas desde el interior de la Organización, han dado lugar a los siguientes logros durante el último año:

1. Una adecuación tecnológica condujo a que, desde enero de 2011, los seguros de vida fueran incluidos dentro de los planes de pago de los créditos, logrando certeza total en el aseguramiento de todas las operaciones, evitando el trámite de las devoluciones por prepago.
2. El fortalecimiento de los convenios empresariales de libranzas, en especial en Neiva, la ciudad capital, donde la economía formal afiliada supera las proporciones de los otros municipios sedes, ha permitido un nivel de participación que oscila entre el 65% y 67% respecto de los créditos por ventanilla, brindando mayor probabilidad de recuperación y por ende indicadores más sanos de cartera.
3. La unificación del proceso de Crédito y Cartera entre las sedes o agencias, con su principal en Neiva, tanto a nivel de procesos como en lo tecnológico, reportó mayor seguridad y confiabilidad de la información y la extensión del servicio Call Center hasta las agencias, con una efectividad del 74% de contactados.
4. En materia de calidad de la cartera, los esfuerzos aunados del área de Crédito, con más acertada colocación, y la gestión del área de Cartera, disminuyeron el nivel de incumplimiento de los deudores, pasando del 3,97% en 2010 al 0,89% en 2011, según datos de ASOBANCARIA – CIFIN. El servicio de Crédito cuenta con la certificación de calidad ICONTEC, ISO 9001:2008, otorgada en 2005 y renovada por última vez en 2011.

### Cobertura creada a través de la confianza

En 2011 la participación en cobertura de afiliados se mantuvo en el 15% respecto al número de afiliados; similar a la proporción obtenida el año anterior:

	2010	2011
No. de operaciones de crédito	10.840	12.030
No. de afiliados activos	70.314	77.847
% de cobertura	15.41%	15.43%

Durante el año 2010, 1.699 personas renovaron los créditos con COMFAMILIAR por la modalidad de libranza y otras 1.592 lo hicieron por ventanilla. En 2011, 2.088 personas repitieron crédito por libranza mientras que por ventanilla lo hicieron 2.748.

2.COMFAMILIAR se asegura  
de no ser cómplice de vulnerabilidad  
de los Derechos Humanos.



*"Es un valor misional lograr  
mayores niveles de inclusión  
social de nuestros afiliados"*



## 2. COMFAMILIAR se asegura de no ser cómplice de vulnerabilidad de los Derechos Humanos.

### Los Derechos Humanos: Carta de navegación para llegar a la felicidad

Debido a que las dinámicas entre los gobiernos, las compañías y la sociedad civil están cambiando, también cambia el entendimiento de cuándo y cómo las distintas organizaciones deben hacerse responsables de los Derechos Humanos. El no permitir ser cómplices de hechos que irrespeten la integridad de los colaboradores, y en gran parte de los grupos de interés, permiten seguir manteniendo una buena reputación social y ser garantes de grandes cambios sociales.

De acuerdo a los principios institucionales y la ley colombiana, COMFAMILIAR, desde su EPS realiza un proceso de selección riguroso y exigente, con el ánimo de que los prestadores de servicios cumplan con los estándares de habilitación y garanticen suficiencia técnico-científica para la atención de su población afiliada, procurando en todo momento garantizar una atención humanizada, siempre pensando en el bienestar de los afiliados.

De otra parte, se garantiza la participación y representación de los usuarios por intermedio de las asociaciones de usuarios, las cuales son veedoras e interlocutoras de la población afiliada, sin descartar el seguimiento estricto que se realiza a los mecanismos de retroalimentación positiva en pro del mejoramiento continuo de la atención en la red prestadora y en la EPS-S. COMFAMILIAR EPS-S fortalece las capacitaciones continuas de actualización, complementación y mejora de los procesos internos a los funcionarios; en 2011 se capacitaron ciento cincuenta (150) funcionarios. Además, cumpliendo con el proceso de selección y vinculación de un personal idóneo y profesional, se ha realizado el estudio y reestructuración de los perfiles de los cargos, para responder al sistema de gestión de calidad que busca satisfacer las necesidades de los clientes. De igual modo, pensando en el bienestar de los colaboradores y su grupo familiar, se realizan actividades de integración que generan un aumento en el sentido de pertenencia por la institución.

Mejorar las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores es igualmente prioridad; por ello, COMFAMILIAR EPS-S ha invertido en su infraestructura física buscando el bienestar en desarrollo de las actividades diarias, cumpliendo con las exigencias de los organismos de control interno.



### Bienestar en la cadena de valor: Los Proveedores

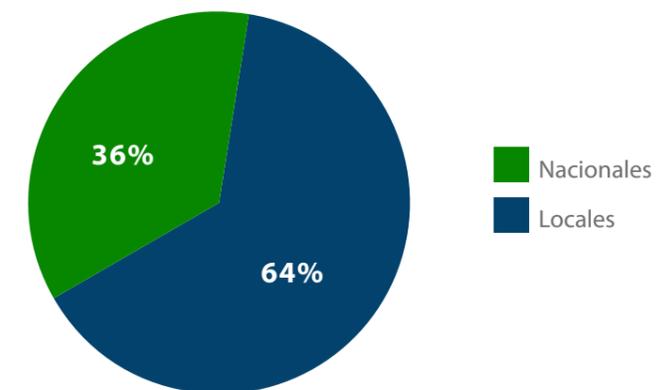
Con los contratistas y proveedores se propende por generar relaciones basadas en el respeto, la confianza y la responsabilidad.

Cuando una empresa o persona natural es aceptada para proveer servicios o productos, debe firmar un código de conducta en donde se compromete a actuar transparentemente, permitiendo que su gestión se alinee con la de COMFAMILIAR.

La evaluación de los proveedores o contratistas se hace mediante un proceso de inspección de la documentación entregada, con criterios de evaluación establecidos por COMFAMILIAR, donde se clasifica al proveedor según los siguientes rangos: altamente confiable, confiable o no confiable. Para este último caso se informa al proveedor y se le hace la devolución de los documentos presentados.

Se efectúa una reevaluación a los proveedores, para evaluar su cumplimiento, calidad del servicio y oportunidad, según las órdenes de compra y trabajo efectuadas. Adicionalmente se aplica un plan de inspección en el recibo de los productos que se compran para la Organización.

Actualmente se cuenta con 736 proveedores, categoría bienes y enseres, de los cuales 468 (64%) son locales y 268 (36%) son nacionales.



*Apoyamos al empresario regional*



## Relaciones y comercio justo del productor... al Hipermercado

### Calidad del producto

En la actualidad se mantiene relaciones comerciales con 390 proveedores, entre productores, fabricantes directos, laboratorios farmacéuticos y comercializadores. El 85% de las compras se hacen al fabricante directo y las demás a distribuidores.

El 33% de los proveedores es de la región; para el caso de perecederos, el 15% son productores. Desde el año 2011 se ha intensificado la labor de realizar la compra directamente al productor agrícola, con el ánimo de incentivar uno de los renglones más importantes de la economía del Departamento del Huila.

3.COMFAMILIAR respeta  
los principios de la libertad de asociación  
sindical y el derecho a las negociaciones  
colectivas.



*"Contamos con las mejores personas al nivel del saber, hacer y ser. eso nos hace ser una organización inteligente"*

### 3. COMFAMILIAR respeta los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a las negociaciones colectivas.

#### Respeto por la libertad de asociación sindical

COMFAMILIAR respeta el derecho a la negociación colectiva, consagrado en la Constitución Nacional de 1991. Desde hace 38 años se han realizado negociaciones con los colaboradores cuyas necesidades son siempre prioridad.

Cada dos años se abren los espacios y se crean las mesas de trabajo, donde se revisan los acuerdos establecidos entre las directivas y sus colaboradores para revisar o ratificar modificaciones.

El Director Administrativo asigna personal idóneo, que acompañe el proceso y vele porque la negociación y los acuerdos se den en los tiempos programados y de forma transparente. El área de Talento Humano actúa como facilitadora en la elección que hacen los colaboradores, para elegir a sus representantes en la mesa de negociación.

Actualmente existen dos sindicatos en la Organización, de los cuales uno fue creado el 26 de mayo de 2011 (Asintracomfa) y está en proceso de negociación el pliego de peticiones. De igual manera, el día 8 de agosto de 2011 se firmó Pacto Colectivo con 380 colaboradores de COMFAMILIAR.

- Apoyo educativo
- Apoyo al deporte y la cultura
- Crédito para vivienda y vehículo
- Auxilio de boda
- Apoyo deportivo

#### Beneficios para Sindicatos y Pacto Colectivo

A man and a woman, both wearing white lab coats and stethoscopes, stand on a beach. The man is on the left, and the woman is on the right, holding a clipboard. Behind them is a large, lush green tree. The background shows a clear blue sky with some clouds and a calm blue ocean. The overall scene is bright and positive.

4.COMFAMILIAR apoya  
la eliminación del trabajo  
forzoso y obligatorio

*“Los socios de valor de  
conocimiento: nuestros colaboradores”*

## 4. COMFAMILIAR apoya la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio

### Los colaboradores... mensajeros de felicidad

En la Organización no se han identificado actividades de riesgo que generen episodios de trabajo forzoso o no consentido. Existe una política que no permite a los proveedores y contratistas, colaboradores y comunidad en general ser causantes de actividades que promuevan el trabajo forzoso.

### La salud de nuestros colaboradores... nuestro mayor compromiso

El área de Salud Ocupacional anualmente socializa los programas que se desarrollarán en beneficio de los colaboradores y se rige bajo dos políticas existentes:

- Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
- Política de NO Alcohol, Tabaco y Drogas

Durante la vigencia 2011 se contó con la participación del 69% de los colaboradores en todos los programas desarrollados.

### Medicina preventiva y medicina del trabajo

En este subprograma se realizan acciones de Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo, teniendo en cuenta que las dos tienden a garantizar óptimas condiciones de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, protegiéndolos de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psicofísicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral.

- Exámenes ocupacionales de ingreso y retiro.
- Registro de incapacidades generadas por consulta médica de los colaboradores, mes a mes.
- Programa de Inducción en Salud Ocupacional.
- En noviembre de 2011 se llevó a cabo el "Semanazo Saludable en el Trabajo". A través de esta iniciativa se realizaron valoraciones médicas, oftalmológicas, exámenes de laboratorio, tamizaje cardiovascular, examen de seno, citologías, sesiones de higiene oral y charlas de promoción y prevención, tales como riesgo psicosocial, estilos de vida saludable, alimentación saludable y cáncer de seno. Fueron atendidos 485 colaboradores, con una participación del 58%.

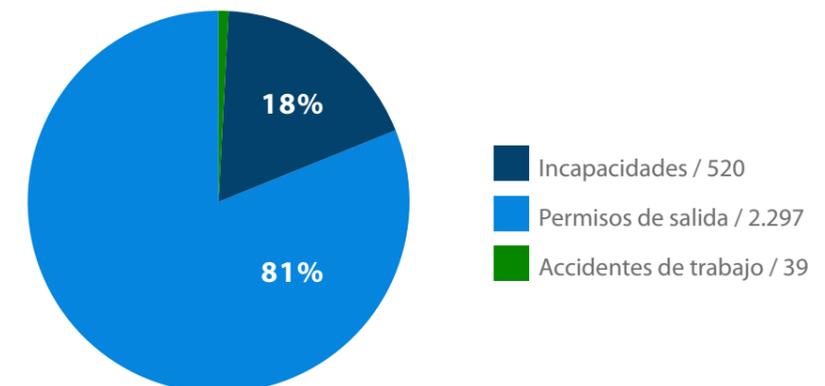
### Subprograma de higiene y seguridad industrial

- Se realizan actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los agentes contaminantes y factores de riesgo dentro de los ambientes de trabajo, que puedan ser causantes de accidentes de trabajo o de enfermedades profesionales.
- Actualización Panorama de Riesgos. En 2011 se levantaron nuevos Panoramas de Factores de Riesgo, como el de la UIS Norte, Agencia Boyacá, Colegio Comfamiliar Los Lagos y Parque Extremo Los Lagos.
- Inspecciones de seguridad. En 2011 se realizaron Inspecciones en algunos lugares de la organización, los cuales requerían de intervención para su mejoramiento locativo o en infraestructura, tales como: Ferry Momico, Salud EPS Neiva, Colegio Comfamiliar Los Lagos, Bodega de Servicios Generales e Hipermercado.
- Señalización.
- Plan de emergencia.
- Brigadas de emergencia. En 2011 se inscribieron 150 brigadistas en toda la organización.
- Capacitación a brigadas. En los meses de Marzo, Abril y Mayo de 2011 fueron capacitados integralmente los 150 brigadistas.
- Actualización Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Reporte estadístico de accidentalidad anual.
- Investigación de Accidente de Trabajo.
- Igualmente existen las Brigadas de Emergencia, conformadas por 150 colaboradores de toda la organización, incluyendo las agencias de Pitalito, Garzón y La Plata

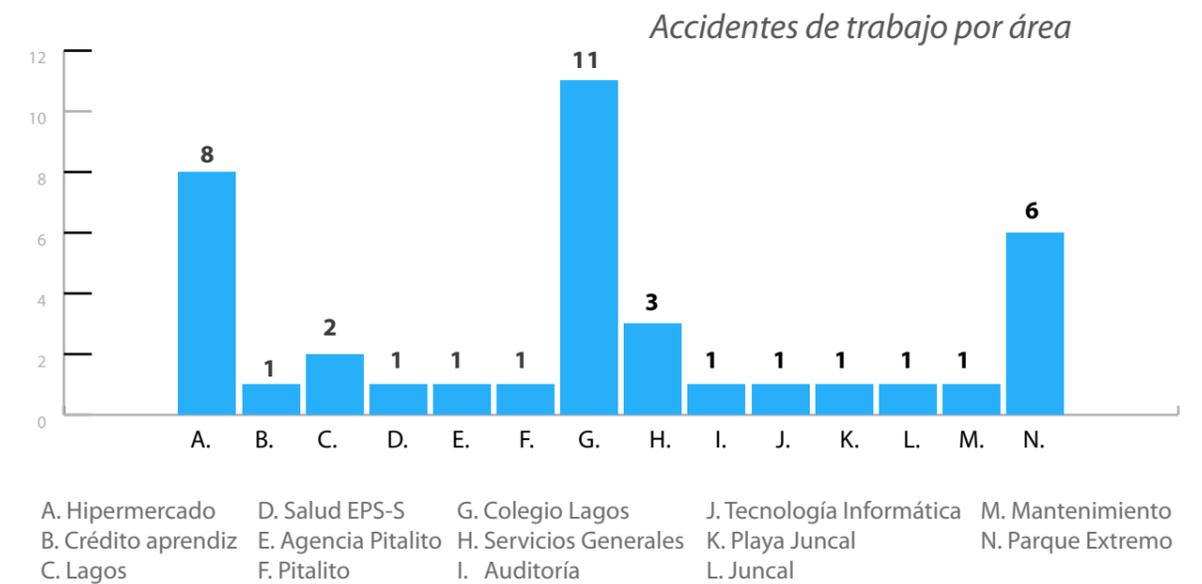
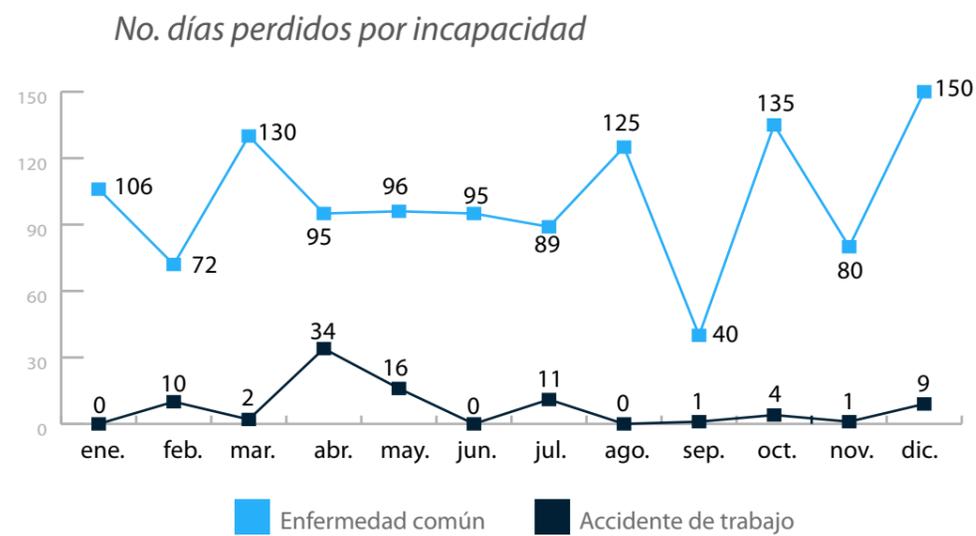
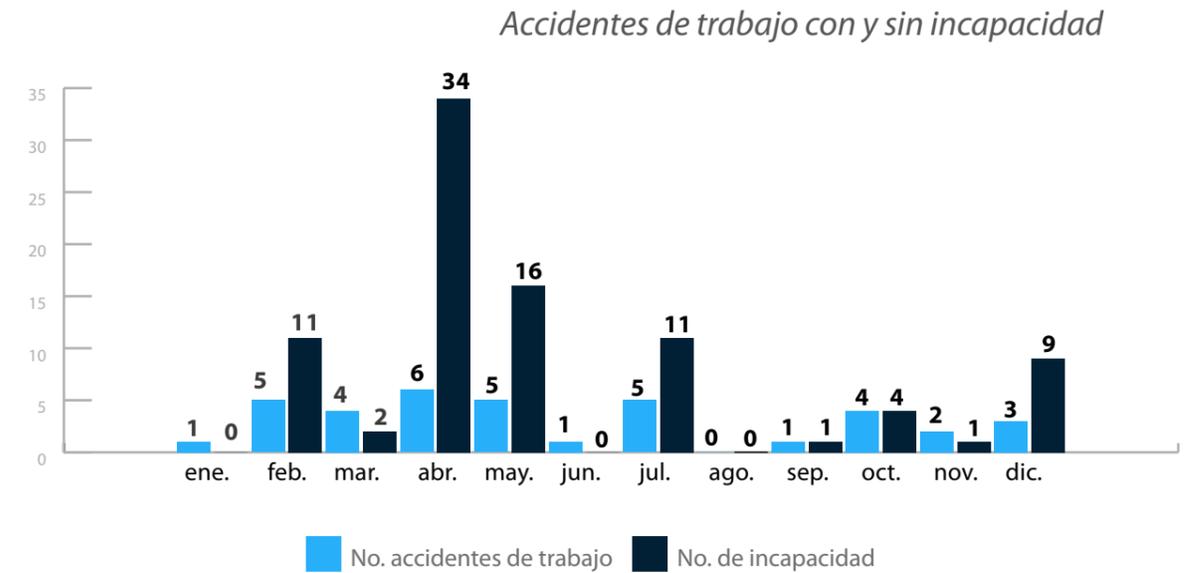
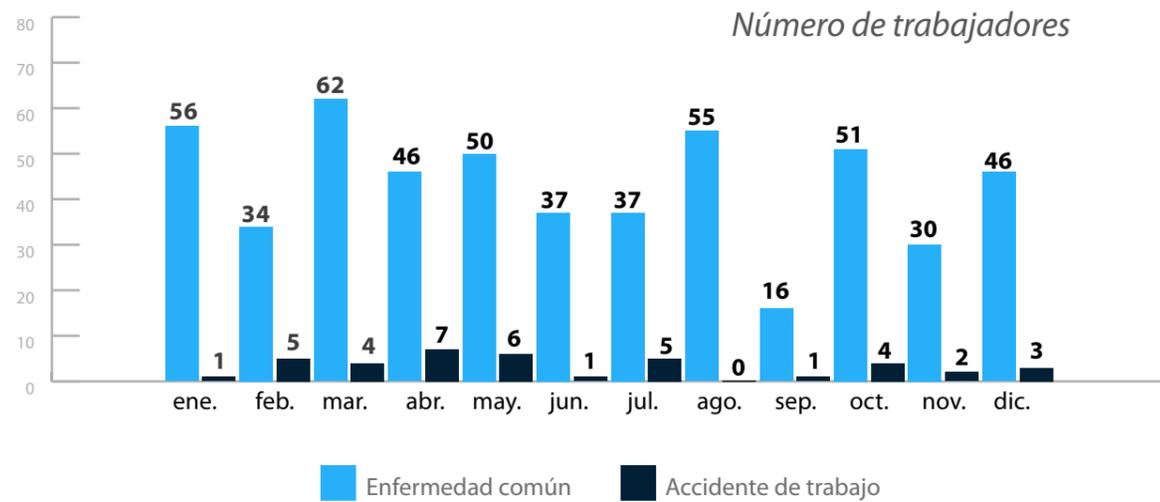
### Retos y metas 2012

- Programa de Riesgo Psicosocial
- Programa de Higiene Postural
- Programa de Manejo de Residuos Sólidos

A continuación se mostrará gráficamente los eventos que generan ausentismo en la organización:

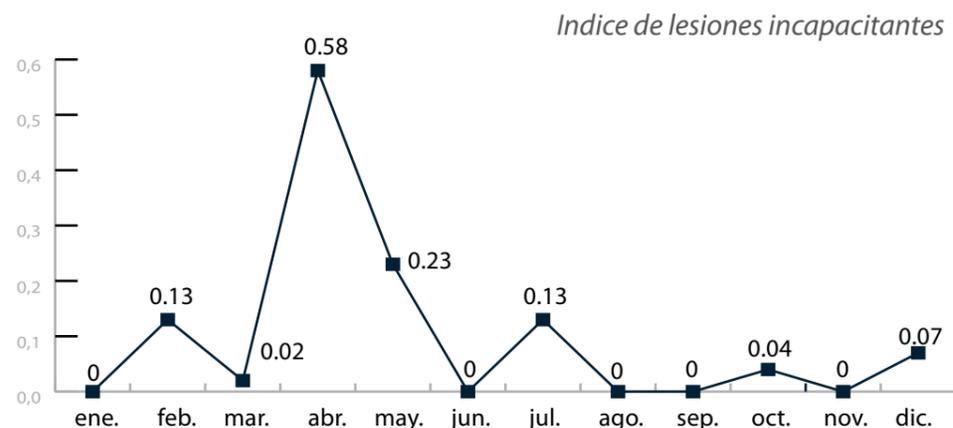


Ausentismo general 2011/No. de trabajadores



En esta grafica se refleja el número de días perdidos por incapacidad, generados por Accidentes de Trabajo o Enfermedad común.  
A la fecha la organización no registra presuntos casos por enfermedad profesional.

El Colegio Los Lagos es el área que refleja el mayor número de accidentes en el año, debido a la falta de precaución por parte del personal, las condiciones climáticas y algunos por la actividad que desempeñan.



En esta gráfica se refleja el Índice de Lesiones Incapacitantes, lo cual demuestra la frecuencia y severidad del evento.

Según la estadística de Fasecolda, por actividad económica COMFAMILIAR está por debajo del porcentaje de accidentalidad reflejado en 2011. Menos de 1%, es decir que los accidentes registrados en el año por la organización son mínimos en comparación con la accidentalidad a nivel nacional.

### Comité Paritario de Salud Ocupacional - COPASO

El Comité Paritario de Salud Ocupacional está conformado por 4 representantes de los colaboradores y 4 representantes de la dirección y es el encargado de:

- Llevar a cabo inspecciones de seguridad industrial de las instalaciones de la empresa, para identificar condiciones inseguras, las cuales son reportadas al área correspondiente, con el compromiso de realizar las mejoras sugeridas de acuerdo a su priorización.
- Realizar investigaciones de accidentes de trabajo en compañía de la coordinadora de Salud Ocupacional.
- Promover y vigilar las normas y programas de Salud Ocupacional dentro de la empresa.

## Formación para los colaboradores

Buscar el crecimiento personal y profesional, elevar los niveles de sentido de pertenencia por COMFAMILIAR, convirtiendo la labor diaria de cada colaborador en una experiencia significativa para su vida, es un reto misional.

En 2011 se beneficiaron 240 colaboradores de los diferentes programas de capacitación, de acuerdo a las necesidades específicas de sus cargos, entre ellos:

- Congreso de Prospectiva Colombia 2011.
- Seminario Taller Auditoría Sistemas de Información en Riesgos ISO – AUDISSIS.

- Simposio sobre Revisoría Fiscal.
- IX Congreso Colombiano y V Iberoamericano de Neuropedagogía.
- Coloquio Distrital de Matemáticas.
- Manejo del estrés, liderazgo, productividad e higiene postural.
- Seminario Tecnológico –Asocajas.
- Encuentro Nacional de Atención al Cliente – Comfenalco Quindío.
- Manejo Tarjetas Débito y Crédito personal de recaudos.
- Formación en estrategias para el Mejoramiento del Servicio – IDELCO.
- Medición y Desarrollo de Competencias Laborales- Practica Ltda.
- XXIII Congreso de Asocajas Camino a la Universalización.
- Fundación Internacional del Deporte – Actualización.

A nivel Corporativo, se trabajaron temas de mejoramiento del servicio, manejo del estrés y comunicación asertiva.

## Premio COMFAMILIAR al talento humano: Su voto de confianza

### *Diez procesos, diez ganadores*

**Objetivo:** Exaltar a los colaboradores que se destacan dentro de su equipo de trabajo por cumplir con los estándares y reglamentos establecidos. Podrán participar los colaboradores de COMFAMILIAR, de contratación directa, temporales o por prestación de servicio, a excepción de Coordinadores de Área o de Procesos.

### Procesos premiados:

- Desarrollo financiero
- Apoyo administrativo
- Servicios misionales
- Mercadeo de bienes
- Salud
- Convenios
- Agencia garzón
- Agencia pitalito
- Agencia la plata
- Agencia boyacá

# 5.COMFAMILIAR apoya la abolición de cualquier forma de trabajo infantil

*"Es un valor misional lograr mayores  
niveles de inclusión  
social de nuestros afiliados"*



## 5. COMFAMILIAR apoya la abolición de cualquier forma de trabajo infantil

### Trabajando en el presente, pensando en el futuro: Los niños, niñas y adolescentes... en primer orden

Dentro de los objetivos estratégicos está el impulsar programas y proyectos que incentiven la formalización del empleo; es así como se capacita a población vulnerable en el manejo de sus recursos, tecnificando su arte, y se propende por la conformación de unidades productivas legalmente constituidas.

COMFAMILIAR incentiva y brinda espacios adecuados para que los niños, niñas y adolescentes puedan recibir una adecuada educación, que su día a día esté en las aulas de una escuela o colegio, no en las calles. Así se propende porque más adelante sean los líderes de Colombia.

Las políticas internas son muy claras al contratar personal para ofrecer los servicios; la no contratación de menores de edad y el incentivo de todas las formas para que los niños y niñas vayan a la escuela ha sido insignia de la Organización.

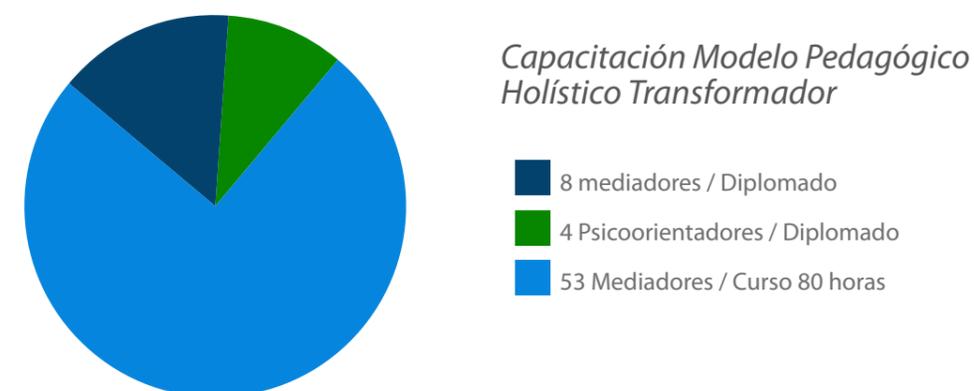
Estos lineamientos se encuentran consagrados en los Estatutos y en el código de conducta que debe suscribir cada contratista o proveedor, para prestar sus servicios.

### Ciudadela educativa comfamiliar: El lugar donde se forman los líderes de Colombia

Nuestra Misión se centra en la formación de seres humanos líderes empresariales, constructores de aprendizajes significativos, autónomos, con curiosidad intelectual, capaces de transformar positivamente su entorno escolar, familiar y social, estimulando en ellos el respeto por la diferencia, por la naturaleza, por la vida humana y a la vanguardia en la educación, que le permitirán proyectarse y realizarse como seres productivos de la sociedad y eficientes en el manejo de una segunda lengua como el inglés, en los niveles de Preescolar, Básica Primaria y Básica Secundaria con proyección a Media.

En 2015 será esta una institución reconocida en la región Surcolombiana como resultado de sus aportes a la educación de niños, niñas y adolescentes; la calidad de sus actividades de formación, investigación y extensión y la vinculación de sus mediadores a redes nacionales de cooperación académica y la cooperación con las demás instituciones de la región.

La Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos, que cuenta con una inversión económica de \$16.5 millones, está diseñada con un enfoque de Escuela Transformadora y tiene como objetivo "Formar al ser humano, en la madurez integral de sus procesos, para que construya el conocimiento y transforme su realidad socio-cultural, resolviendo problemas desde la innovación educativa". Dentro del modelo, entendemos a los profesores como mediadores y a los alumnos como líderes del proceso de aprendizaje, lo que los empodera de su propio crecimiento y los impulsa a alcanzar las metas que se proponen tanto en el colegio como en el desarrollo de su vida.



Durante el transcurso del año lectivo 2011 se estructuró el programa de Bienestar, Promoción y Desarrollo Humano; así mismo, se consolidaron e implementaron trece (13) proyectos pertenecientes al Modelo Pedagógico. Los proyectos implementados fueron los siguientes:

- Tutorías y Mentorías TUMEN.
- Desarrollo Ético, Moral, Espiritual y Religioso DEMER.
- Educación Preventiva, Resolución de Conflictos y Convivencia EPRECON.
- Escuela de Padres Educadores ESPED.
- Uso Racional e Inteligente del Tiempo URIT.
- Desarrollo de las Múltiples Inteligencias DEMIN.
- Constructivismo y Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación CONTIC.
- Educación Ambiental Interdisciplinaria EDAMIN.
- Colombia Natural y Cultural CONACU.
- Actualización Curricular por Conceptos, Competencias y Desempeños ACDE.



- k. Proyecto de Evaluación Integral y del Aprendizaje EVINA.
- l. Proyecto de Inglés intensivo para su aprendizaje y dominio como Segunda Lengua INSELEN.
- m. Proyecto de Liderazgo y Emprendimiento LIDEM.

### Participación de los líderes

Durante el año lectivo 2011, los líderes participaron en las siguientes actividades:

1. Concurso de Estadística realizado por Colegio de la Policía San Miguel Arcángel ocupando el 2do y 3er puesto.
2. Concurso de Geometría realizado por el Colegio La Fragua 4to y 5to puesto entre 30 colegios participantes
3. Concurso de ortografía realizado por el periódico El Tiempo, logrando llegar hasta la eliminatoria final.
4. Primera Copa de fútbol realizada por el Colegio Rafael Pombo obteniendo el Campeonato en la categoría pre juvenil.
5. Copa de fútbol realizada por el Colegio Salesiano obteniendo el subcampeonato en la categoría pres infantiles.
6. Concurso Departamental de rajaleñas "Tierra de promisión" Categoría infantil obteniendo el 1er puesto

### Proyección de la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos

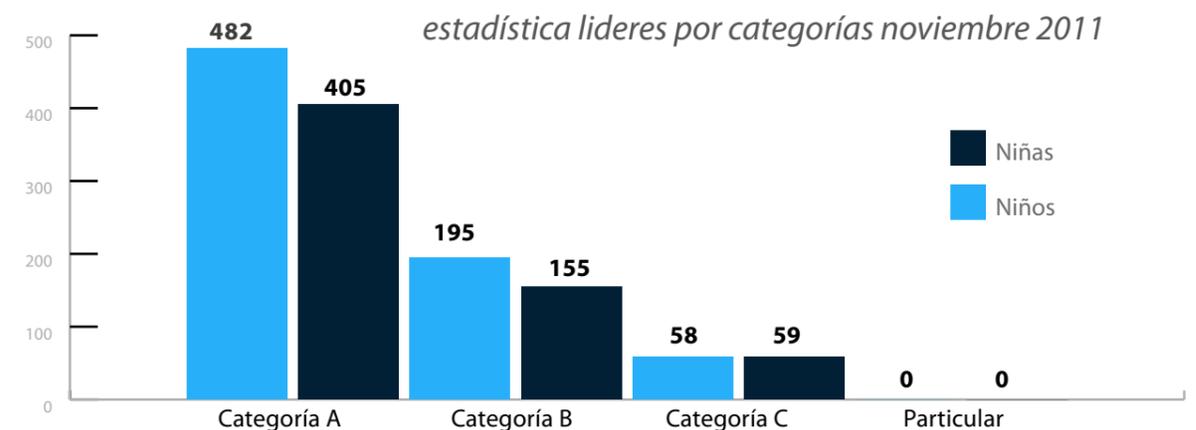
Proyecto	Propósito	Hitos
Adopción del modelo Escuela Holística Transformadora (EHT)	Lograr la acreditación a nivel nacional del modelo EHT	2010: PEI aprobado 2011: totalidad de los profesores certificados en el modelo EHT 2012: primera promoción de básica secundaria 2012: ubicarnos dentro de los cinco mejores colegios del departamento 2015: primera feria de emprendedores 2020: 20% de nuestros egresados tienen empresas en marcha y generan más de tres empleos cada una
Auto sostenibilidad (gestión de operaciones de terceros y proyectos)	Generar ingresos por venta de servicios educativos para dar mayores posibilidades de acceso gracias a la auto sostenibilidad	2010: Metodología de operación de servicios educativos definida 2012: 10% de los ingresos anuales son por operaciones a terceros 2015: 20% de los ingresos anuales son generados por operaciones a terceros

Los líderes cuentan con alto valor humanista, participativo y democrático, y entienden que la comunidad educativa es un todo en el que los líderes tienen derechos, deberes y responsabilidades por igual.

### Número de alumnos por año

Salario	Categoría	2009	2010	2011
Hasta 2 SMLV	A	419	711	887
Más de 2 y hasta 4 SMLV	B	76	185	350
Más de 4 SMLV	C	41	46	117
Particulares	D	31	3	0
<b>Total</b>		<b>561</b>	<b>945</b>	<b>1.354</b>

Cobertura por categoría y género en el año 2011:



### Porcentaje de participación por categoría - año 2011

Salario	Edad	Categoría	Niños	Niñas	Total	%
Hasta 2 SMLV	6 meses a 16 años	A	482	405	887	65.5%
Más de 2 y hasta 4 SMLV	6 meses a 16 años	B	195	155	350	25.8%
Más de 4 SMLV	6 meses a 16 años	C	58	59	117	8.6%
Particulares	6 meses a 16 años	D	0	0	0	0.0%
<b>Total</b>			<b>735</b>	<b>619</b>	<b>1354</b>	<b>100%</b>

El enfoque pedagógico se ve reforzado por una infraestructura diseñada y dotada para ofrecer a toda la comunidad educativa un ambiente estimulante, en el que puedan desarrollar todas sus capacidades adecuadamente.

## Ciudadela Educactiva COMFAMILIAR Los Lagos : Un colegio eco-amigable



**Aprovechamos la iluminación natural y las corrientes de aire:**

Las construcciones están ubicadas de forma que reciben la luz del sol y el viento para reducir el consumo de energía eléctrica



**Aislamiento con la última tecnología**

Los edificios cuentan con un aislamiento que permite crear frescos microclimas internos aun en las horas más calurosas.



**Planta de tratamiento de agua**

Se cuenta con una planta que filtra el agua y la purifica en un 90% antes de ser vertida en la quebrada Las Coruntas

Desde las proyecciones arquitectónicas, el entorno ha sido un factor decisivo en la construcción y distribución de la infraestructura del colegio. Las zonas construidas respetan el medio ambiente y aprovechan las ventajas que este tiene para ofrecer, mientras buscan un mejor rendimiento en el uso y consumo de recursos.

Además de contar con iniciativas propias, para mejorar el desempeño ambiental del colegio, COMFAMILIAR acata y supera las exigencias hechas por la entidad reguladora en materia ambiental: la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM).

Debido a la tala necesaria para despejar los terrenos de construcción, la CAM exigía plantar 500 árboles, como compensación ambiental; pero por decisión propia fueron sembrados 1.500 árboles en las zonas verdes del Centro Recreativo Los Lagos, aledaño al colegio.

El otro acuerdo se realizó sobre el tratamiento de la quebrada Las Coruntas, ya que es parte del entorno del colegio. Se hizo una canalización para la protección del caudal, acompañada de una proyección a 100 años, de forma que la existencia del colegio no perjudique esta fuente de agua.

## Plan Excelencia Educativa COMFAMILIAR

Propender por el desarrollo regional y favorecer a los afiliados de los sectores más vulnerables de la población es uno de los objetivos de COMFAMILIAR; con este Plan, llamado Excelencia Educativa, jóvenes con pocas capacidades económicas acceden a la educación superior.

El programa es la exaltación a estudiantes que por sus calidades educativas han logrado excelentes resultados en las pruebas ICFES. Se otorga una beca que cubre el 100% del valor de la matrícula en universidad pública y adicionalmente se da una cuota de sostenimiento mensual equivalente al 50% de un smmlv.

Con una inversión en 2011 de \$7.7 millones, se beneficiaron cuatro (4) jóvenes, quienes se encuentran en etapa lectiva en carreras como Matemáticas, Medicina, Ingeniería Electrónica y Derecho.

Para seguir gozando de los beneficios de la beca durante todos los semestres, los estudiantes deben conservar un promedio por encima de 4.2, teniendo en cuenta que es un Plan Excelencia, es decir que se requiere máximo rendimiento. En contraprestación, COMFAMILIAR pide a cada estudiante prestar un servicio social de 80 horas semestrales en áreas afines a su carrera.



## Programa Calidad Educativa

Prepara a los estudiantes de los grados 10° y 11° para que finalicen exitosamente su educación media, facilitando el ingreso a las instituciones de educación superior y mejorando el posicionamiento de los colegios donde estudian, según las categorías establecidas por el ICFES.

El programa contempla actividades académicas en las áreas de matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, español y literatura, inglés y lúdica, complementándolas con la práctica de disciplinas deportivas, recreativas y culturales adelantadas en lugares apropiados, de acuerdo con los objetivos establecidos dentro de esta iniciativa.

## La felicidad en forma de kits escolares

Hace parte integral de la política educativa para la década 2010 – 2020: “ejecutar programas hacia la formación integral de alumnos”. Durante 2011, los hijos de los afiliados a nuestra organización, beneficiarios del subsidio familiar, recibieron 19.543 Kits Escolares; de esta forma, más niños y niñas van a la escuela con todo lo necesario para participar en clase.

Entrega de kits escolares en el Huila:

Neiva	14.549
Garzón	1.952
Pitalito	2.050
La Plata	992

**Total 19.543**

## Incentivamos la educación formal

COMFAMILIAR mantiene el programa de becas para educación formal, donde los principales beneficiarios son los niños, niñas y adolescentes de los municipios del Huila.

Los niños acreedores a estas becas del 100% del valor de la matrícula deben ser beneficiarios del Subsidio Familiar y estar estudiando en colegios oficiales en los grados de básica secundaria y media.

Los recursos invertidos en el programa provienen de un porcentaje de los recaudos por aportes parafiscales, los cuales deben estar destinados a programas y proyectos en educación formal. Estas son las cifras:



Agencia	Cantidad 2010	Valor pagado	Cantidad 2011	Valor pagado
Neiva	664	67.205.541	689	80.440.192
Pitalito	121	10.060.000	23	2.032.000
Garzón	127	9.915.000	73	5.900.000
la Plata	139	15.478.000	93	9.208.000
Niños especiales	18	15.000.000	18	15.000.000
<b>Totales</b>	<b>1069</b>	<b>117.658.541</b>	<b>896</b>	<b>112.580.192</b>



## Una apuesta más de COMFAMILIAR por la niñez: Restaurantes

### Escolares:

Desde 2009, COMFAMILIAR viene operando el programa Restaurantes Escolares, este año en 14 municipios del Departamento del Huila. Son atendidos 51.318 niñas y niños, quienes reciben de las manipuladoras una alimentación balanceada, es decir, desayunos, almuerzos y merienda, conforme a las indicaciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Madres de menores beneficiarios del programa participan en varias localidades como manipuladoras, lo que permite asegurar ingresos para algunos hogares de bajos recursos, con la ventaja adicional de crear mayor empatía y pertenencia entre quienes intervienen en este proceso. La mayor presencia institucional de COMFAMILIAR en Neiva, por obvias razones, facilita tener un contacto mucho más ágil y directo con las instituciones de la capital; esto incluye la presencia de una nutricionista, que hace control de peso y talla a un grupo representativo de la población beneficiaria.

Otro de los aciertos del programa tiene que ver con la compra de diversos artículos a productores y distribuidores de los respectivos municipios, lo que ayuda a la dinamización de la economía local. Hasta los padres de familia intervienen en el traslado del mercado al sitio donde se preparan los alimentos, en los mismos predios donde los escolares desarrollan sus actividades. Se garantiza un servicio de alimentación escolar que brinda un complemento alimentario durante la jornada escolar a los niños, niñas y adolescentes escolarizados en las áreas rural y urbana, contribuyendo a la mejora del desempeño académico, la asistencia regular, así como a promover la formación de hábitos alimentarios saludables, con la participación activa de la familia, la comunidad y los entes territoriales.

El programa se extiende a los municipios de Neiva, Villavieja, Tello, Baraya, Colombia, Íquira, Palermo, Algeciras, Rivera, Yaguará, Hobo, Santa María, Teruel, Campoalegre y Aipe.

### Atención a la niñez

2010 = 47.095 Niñas, Niños y Adolescentes.

2011 = 51.318 Niñas, Niños y Adolescentes.

Durante la ejecución, el riesgo mayor presentado fue la ola invernal, que afectó las vías de comunicación, dificultando el acceso a los municipios y veredas de cubrimiento del programa; el conflicto armado fue otro de los problemas que pusieron en riesgo la seguridad de los niños. Se ha venido creando, con los actores involucrados en el desarrollo del programa, un plan de mitigación de estos riesgos, con el fin de brindar durante el año un servicio eficaz a los 51.318 niños beneficiados.



## Hogares sustitutos

El objetivo de este programa es garantizar a los niños, niñas y adolescentes el restablecimiento y cumplimiento de sus derechos, proporcionándoles protección integral en condiciones favorables, mediante un ambiente familiar sustituto que facilite su proceso de desarrollo personal, familiar y social, superando la situación de vulnerabilidad en que se encuentran.

### Acciones

A cada niño que llega al programa se le elabora un diagnóstico inicial, que debe incluir: valoración y atención permanente en las áreas médica y nutricional, psicológica, pedagógica, estudio social y valoración de medicina legal cuando se considere necesario. Con base en estos resultados, el equipo técnico interdisciplinario elabora un diagnóstico integral, que servirá de base para estructurar el PLATIN, con la participación de la familia sustituta, el niño, niña o adolescente y el equipo técnico interdisciplinario de la entidad competente o contratista.

Durante el tránsito de los niños, las niñas y los adolescentes por el hogar, el cual no debe ser mayor a seis (6) meses, se debe socializar el PLATIN con la familia sustituta, con el ánimo de crear espacios de convivencia familiar y social que apoyen la recuperación del menor en la reconstrucción de su historia, creando y restableciendo vínculos, desarrollo de habilidades y capacidades.

## Hogares comunitarios

Brindan atención a la primera infancia, niños y niñas menores de cinco (5) años, de familias en situación de vulnerabilidad económica, social, cultural, nutricional y psicoafectiva en los municipios de Garzón y Tarqui.

Población atendida en 2010: 1.499 niños y niñas; cifra que en 2011 ascendió a 2.100.

## Hogar de paso

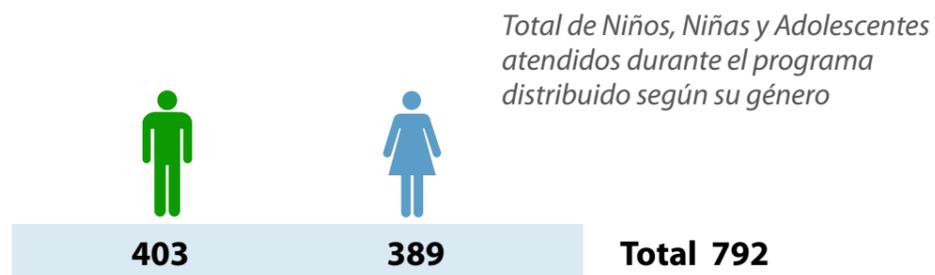
Implementación, acompañamiento y fortalecimiento de los Hogares de Paso en modalidad familias, para la atención y protección a niños, niñas y adolescentes de Neiva que se encuentren en vulneración de derechos.

Acogimiento de los niños, niñas y adolescentes en los Hogares de Paso:

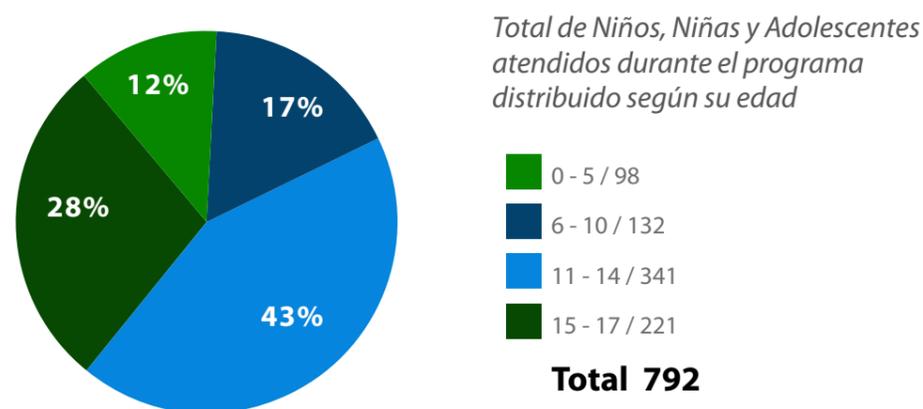
Una vez iniciado el programa Hogares de Paso el 19 de mayo de 2011, en convenio con la Alcaldía de Neiva y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en la recepción de niños, niñas y adolescentes ingresados al programa por la Policía de Infancia y Adolescencia y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, se atendió durante todo el programa un total de 792 niños, niñas y adolescentes de 0 a 17 años de edad. Mientras permanecieron dentro del hogar se les suministró: alimentación, hospedaje, implementos de aseo y dotación básica; así mismo, se realizó acompañamiento y orientación psicológica en atención inicial y cuando ellos lo requerían.

## Visitas de seguimiento

Durante el transcurso del programa Hogares de Paso se realizaron 319 visitas a los Hogares de Paso, con el fin de supervisar, asesorar y orientar a las madres responsables, propendiendo de esta manera por la protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios. Se indagaba sobre algunos aspectos como: calidad de la alimentación, condiciones del hogar, comportamiento de los menores, tipo de vínculos afectivos que forman los menores y relación de la madre del hogar con ellos.



Durante el desarrollo del Programa Hogares de Paso fueron atendidos 792 niños, niñas y adolescentes, de los cuales 389 pertenecen al género femenino (niñas y adolescentes) que equivalen al 49%, y 403 menores que pertenecen al género masculino (niños y adolescentes), con el 51% restante. Esto significa que hubo mayor medida de protección en los menores de género masculino.



Durante el desarrollo del programa, según los datos obtenidos, se establece que las edades de los niños, niñas y adolescentes que mayor demanda requirieron fueron los de 11 a 14 años, con 341 menores que corresponden al 43%; luego, de 15 a 17 años, con 221 menores (28%).

*Total de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos durante el programa según su motivo de ingreso y procedencia*

Motivo de ingreso	Cantidad	Procedencia	Cantidad
Abuso	19	Comuna 1	30
Consumo	66	Comuna 2	36
Fuga de hogar	123	Comuna 3	21
Maltrato	189	Comuna 4	11
Desmovilizado	23	Comuna 5	28
Extraviado	36	Comuna 6	96
Infractor (hurto)	74	Comuna 7	17
Desplazados	3	Comuna 8	124
Negligencia (abandono)	64	Comuna 9	83
Situación calle	45	Comuna 10	83
Protección	107	Sin dato	148
Trabajo infantil	43	Bucaramanga	2
		Cauca	7
		Bogotá	20
		Caquetá	16
		Putumayo	6
		Armenia	3
		Municipios del Huila	53
		Tolima	8
<b>Total</b>	<b>792</b>	<b>Total</b>	<b>792</b>

Según los datos obtenidos, se deduce que el motivo de mayor ingreso de los niños, niñas y adolescentes al programa Hogares de Paso fue por maltrato infantil, con un 24%, que corresponde a 189 menores, seguido por fuga de hogar, con 123 menores (16%).

En cuanto a la procedencia, se deduce que durante todo el programa el 19%, que corresponde a 148 menores, en el momento de ingresar al Hogar de Paso no ofrecía información sobre su lugar de origen; el 16% corresponde a 124 niños, niñas y adolescentes, que fueron atendidos y pertenecían a la Comuna No 8; así mismo, la Comuna No 6, con 96 menores, que corresponden a un 12% y en menor proporción las comunas 9 y 10, cada una con 83 niños, niñas y adolescentes, que equivalen a un 10%.

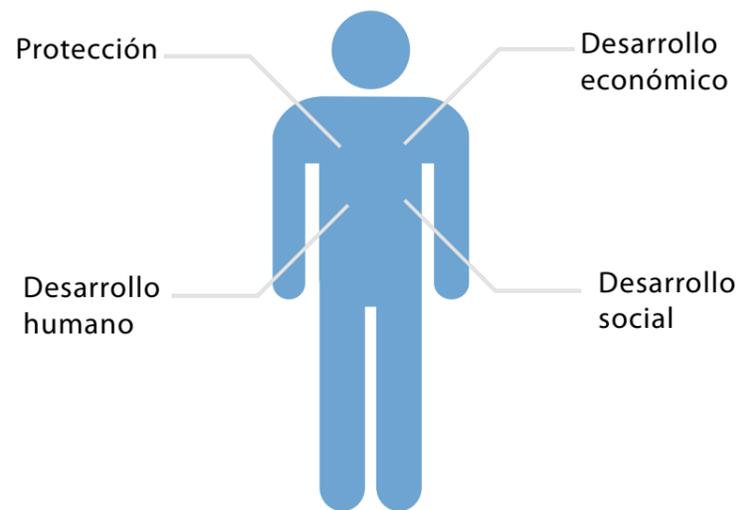


## Principio Institucional: Sociedad del Tiempo Libre

*En la búsqueda de la felicidad, nuestro compromiso es ser los referentes en intervención social que generen inclusión y bienestar en afiliados y comunidad en general.*

*Estamos formando la sociedad del Tiempo Libre*

## Filosofía del tiempo libre



### Programas de Tiempo Libre

COMFAMILIAR desarrolla acciones tendientes a conservar la salud física-mental, la disciplina individual y colectiva, promoviendo la recreación y el deporte como una opción de utilizar el tiempo libre en la formación de hábitos que permitan lograr un equilibrio biológico, psicológico y social a través del deporte formativo, recreativo y competitivo: "Olimpiadas Empresariales"

Fortalece valores como el respeto al otro, la responsabilidad consigo mismo y con los demás, el sentido de pertenencia institucional y la integración entre los estamentos de la organización, permitiendo alcanzar niveles de desempeño más altos: "Actividades Experienciales". Extiende los beneficios al grupo familiar y a su vez los acercar al medio laboral, para que cada día el compromiso y el sentido de pertenencia del trabajador y de su familia sean mayores: "Día de la Familia y Vacaciones Recreativas".

Prepara al trabajador en el proceso del retiro laboral, mediante opciones que permitan asumir de una manera positiva un cambio de vida que represente en un futuro beneficios directos en su entorno social y familiar. Esto se brinda con los "Talleres Pre- pensionados".

Fomenta diferentes manifestaciones culturales y folclóricas de la región, orientadas a las habilidades de cada funcionario a través de actividades como la danza, el teatro, la poesía y otras que impulsan a la organización de eventos lúdicos que propendan por la difusión de valores culturales. Ese es el quehacer del día a día.



Areas	2010		2011	
	Total usos	Total afiliados	Total usos	Total afiliados
Recreación	462.390	156.838	442.160	127.404
Turismo	3.897	3.897	2.254	2.254
Centros	827.121	399.315	828.129	402.336
<b>Total</b>	<b>1.293.408</b>	<b>560.050</b>	<b>1.272.543</b>	<b>531.994</b>



## Programa integral e inclusion al adulto mayor

Como líder de intervención social, desde hace 17 años se viene desarrollando el “Programa Integral e Inclusión al Adulto Mayor, enfocado a mejorar la calidad de vida a través de actividades lúdicas, recreativas, terapéuticas y de acompañamiento integral, con el aprovechamiento del tiempo libre en sus diferentes dimensiones.

Con este programa se ha logrado mantener el desarrollo de las diversas habilidades, servir de estímulo a la creatividad, posibilitar experiencias que contribuyen al bienestar y la autoestima del participante, propiciar establecimiento de relaciones interpersonales y la integración social de los sujetos, conformar redes de apoyo social para personas vulnerables, complementar los programas de rehabilitación de los participantes, propiciar el disfrute de las relaciones y la identificación con el medio ambiente.

En abril de 2011 se hace la apertura de la atención integral del adulto mayor en las instalaciones de la Hacienda Años Dorados, en el km 9 vía Rivera, la cual cuenta con espacios abiertos, áreas biosaludables, senderos totalmente planos, espacios cubiertos y estancias lúdicas dotadas con equipos diseñados ergonómicamente para la población adulta mayor.

En la atención brindada a los adultos mayores se tiene en cuenta la respectiva valoración fisioterapéutica y el diagnóstico médico de base, según las entidades de salud donde se encuentren afiliados, lo que permite dar una prescripción terapéutica enfocada en el ejercicio físico, ayuda a mejorar su calidad de vida.

Con la participación en las actividades, durante tres días a la semana, 12 en el mes, se logró un alcance de recuperación en los participantes, así:

Proyecto	Proposito	Hitos	Acciones	Resultados
Programa Inclusión del adulto mayor	Generar un modelo incluyente de gestión de tiempo libre para el adulto mayor.	2011: adopción del modelo de gestión del tiempo libre del adulto mayor	Revisión del alcance del programa dándole un nuevo enfoque. Desarrollo de ficha técnica.	Cobertura. Ficha técnica.
		2012: centro integral de servicios para el adulto mayor funcionando	Inauguración de la Hacienda años Dorados. Adopción nuevo programa en el centro.	Infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades.
		2012: cobertura 10% de la población afiliada	Reestructuración del programa. Estrategias de mercadeo.	total afiliados 18.460 adultos mayores, total atendidos 2900.

Diagnostico Fisioterapia	No. usuarios	Alcance
Dolor en rodillas secundario a Artrosis de rodilla	80	Mejoría en Fuerza Muscular y disminución de dolor articular.
Lumbalgia y Dorsalgia	3	Mejoría en Higiene Postural y disminución de dolor.
Hombro doloroso secundario a hernia discal no diagnosticada por la EPS	1	Logra mejorar rangos de movilidad, disminución del dolor y remisión a neurocirugía para el respectivo tratamiento
Parálisis Facial	1	Recuperación de habla y deglución.
Hemiparesia secundario a ECV	1	Recuperación 100% Fuerza
Fascitis Plantar	1	Disminución del dolor
POP de cadera secundario a Fractura por caídas	1	Equilibrio, marcha independiente
Sin complicaciones	1	Continua actividades

## Centros de acondicionamiento y preparación física CAPF

Desarrollar un servicio integral destinado a la actividad física y la salud para todos los trabajadores en los centros de trabajo, es nuestro objetivo.

Ejercicio + Nutrición + Relajación = Salud



Logramos crear, gestionar, dinamizar y mantener en los CAPF, el deporte y el bienestar en las empresas para promocionar la actividad física y la salud de los trabajadores.

La Caja de Compensación Familiar del Huila-COMFAMILIAR inició en 2011 el re-direccionamiento de las actividades en los gimnasios de actividad física y ejercicio consciente a un enfoque que involucra nutrición, más ejercicio, más relajación, que llevan al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados.

Invertir en el bienestar del trabajador es, cada vez más, un valor para las empresas, que mejoran así la motivación del personal mientras ganan en imagen.

Es así que se inició la Alianza Estratégica con los empresarios en busca de promover eficiencia y productividad, como resultado de los programas ofrecidos por los Centros de Acondicionamiento Físico de COMFAMILIAR.

Las actividades son direccionadas a programas de Promoción y Prevención de Enfermedades, de acuerdo a necesidades del cliente, quien obtiene resultados con indicadores visibles para sus organizaciones.



## Contruyendo los sueños que buscan el bienestar de los afiliados en donde solo hay espacio para la felicidad

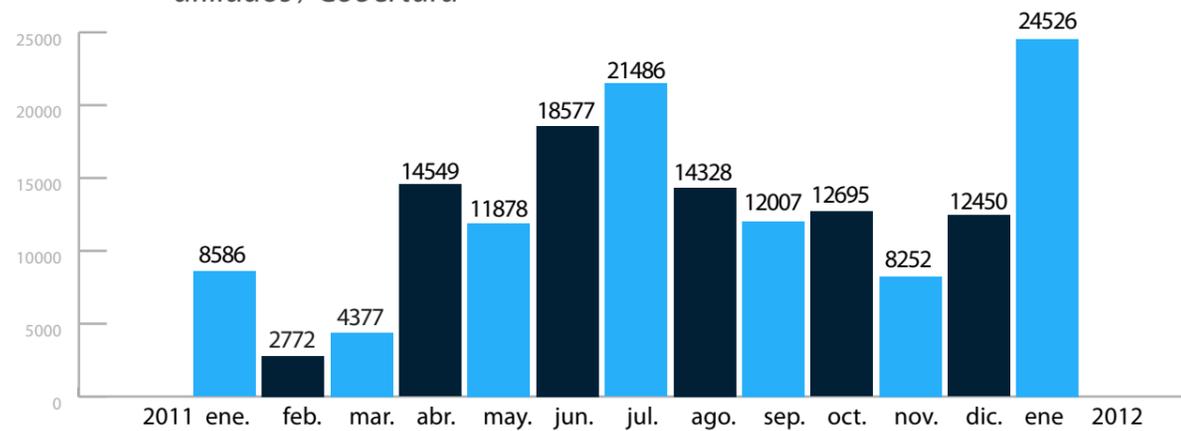
En materia de utilización del tiempo libre se conserva el alineamiento al Plan Regional de Competitividad, Plan Estratégico COMFAMILIAR 2020 y Conpes 2032, conducentes a construir la meta de convertir al Huila en un clúster de turismo de clase mundial.

“El Huila será el corazón verde de Colombia, pacífico, solidario y emprendedor, líder de una región dinámica donde florecen los sueños de todos”

### Club Deportivo Los Lagos

Posee un concepto diferente en recreación, esparcimiento y organización de eventos, con los mejores estándares de calidad y servicio. Su estilo campestre concede todas las prestaciones para que niños, jóvenes y adultos departan gratamente.

Accesibilidad para los afiliados / Cobertura



Disfrutar de piscinas, de un juego de bolos, espacios verdes, buenos restaurantes, entre otras cosas, incentiva a la población afiliada y la comunidad en general a visitar el Club Los Lagos. Los datos así lo demuestran; en el primer semestre acudieron 10.123 clientes y en el segundo 13.536. Aumentó en 1.3% el ingreso de población afiliada y no afiliada.





## Los elementos agua, fuego, tierra y aire se fusionan para generar espacios, adrenalina, emoción . Parque Extremo COMFAMILIAR

El Parque Extremo es una propuesta integral que revoluciona en el territorio huilense la forma de ocupar sanamente el tiempo libre y recrearse tanto de día como de noche. Situado en el tradicional Club Los Lagos, conjuga la arquitectura y el más espectacular jardín del sur colombiano con múltiples atracciones que invitan al esparcimiento lo mismo que a la aventura. De gran impacto en el sur colombiano y considerado uno de los mejores del país, un megaparque extremo.

Construido en cinco hectáreas, es un escenario que incorpora atracciones para todas las personas (niños, adolescentes, adultos y adultos mayores) en un ambiente donde la paz, la alegría, el esparcimiento, la contemplación, la emoción y la aventura extrema se fusionan con la naturaleza. Es al mismo tiempo un hermoso bosque, acompañado de grandes y bellos jardines, con alegorías a los cuatro elementos de la naturaleza (Tierra, Agua, Aire, Fuego). En este proyecto de \$6.715 millones intervino un selecto grupo de profesionales huilenses y se generaron alrededor de 140 empleos directos permanentes durante la construcción.



## Escenarios deportivos de talla mundial

Este componente consta de ocho nuevos polideportivos cubiertos (cinco canchas de uso múltiple y tres de microfútbol con gramilla sintética), dos nuevas canchas de microfútbol; otros escenarios fueron adecuados y mejorados, entre ellos el campo de fútbol, con lo cual se consolida un complejo de una magnitud tal que se constituye en el mayor centro de práctica deportiva de la región surcolombiana, Los escenarios cubiertos de uso múltiple permiten su uso tanto en el día como en la noche, superando así la inclemencia del sol; esto se traduce, además, en una mayor cobertura.

La inversión en este proyecto ascendió a la suma de \$6.800 millones, con una generación de 130 empleos directos en mano de obra calificada y no calificada de la región.

*Prestación de servicios en todos los centros*

Areas	2010		2011	
	Total usos	Personas	Total usos	Personas
Playa Juncal	364.574	151.673	321.526	136.224
Termales	233.179	115.798	148.674	73.915
Gimnasio Cambulos	47.558	23.779	47.912	23.956
Gimnasio Athletic	1.871	1.871	0	0
San Jorge	4.789	4.789	6.673	6.673
Los Lagos	147.490	73.745	283.334	141.558
Hotel Timanco	27.660	27.660	17.392	17.392
UIS Norte			2.618	2.618
<b>Total</b>	<b>1.293.408</b>	<b>560.050</b>	<b>1.272.543</b>	<b>531.994</b>

## 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

*“Proyectamos nuestros esfuerzos a la formalización de empleo, así como a la creación de ambientes y espacios para la empleabilidad”*



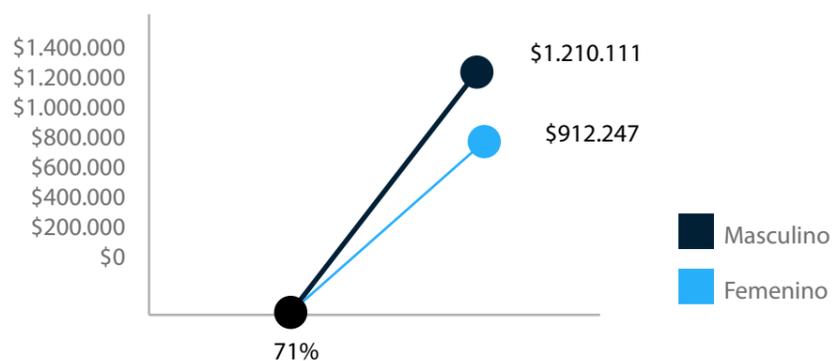
## 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

### Capital humano de la región

Una de las políticas de la Organización garantiza que las opciones de empleo las ocupe personal de la región; es así como el 90% de los colaboradores pertenece al área donde COMFAMILIAR hace presencia. El 70% de los coordinadores, en el nivel gerencial local, pertenece a la región huilense.

Los parámetros de ingreso del personal corresponden al cumplimiento de los perfiles y requerimientos mínimos de cada cargo. La escala actual obedece al nivel de complejidad del cargo. Debido a la diversidad de negocios de la Organización, próximamente se trabajará con escalas salariales por negocios teniendo en cuenta perfiles, responsabilidades del cargo y comportamiento del mercado.

Representación promedio sueldo



De acuerdo con la gráfica anterior, en el año 2011 el 71% del personal está representado por el género femenino y el 29% restante corresponde al género masculino. La política social de COMFAMILIAR hace que las madres cabeza de hogar, jóvenes y adolescentes encuentren en ésta, su Organización, un lugar para crecer en todos los ámbitos.

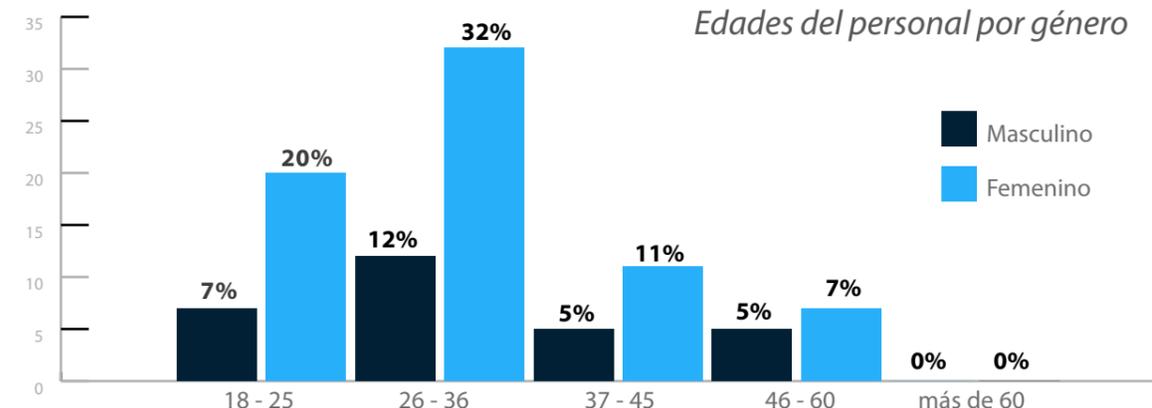
COMFAMILIAR prevalece porque respeta la igualdad de oportunidades; así, los colaboradores ejercen múltiples roles que aportan a su desarrollo lo mismo que a la proyección empresarial. En la gráfica que se presenta a continuación se percibe la diferenciación salarial por agrupaciones de cargos, siendo la más relevante la que se genera entre coordinadores y operarios:

Salarios por categorías de cargo



Complementando la información gráfica, se observa mayor diferencia salarial en el cargo operarios, con una diferencia del 18%, seguido por la agrupación de coordinaciones, con una diferencia del 8% a favor del género masculino.

Edades del personal por género

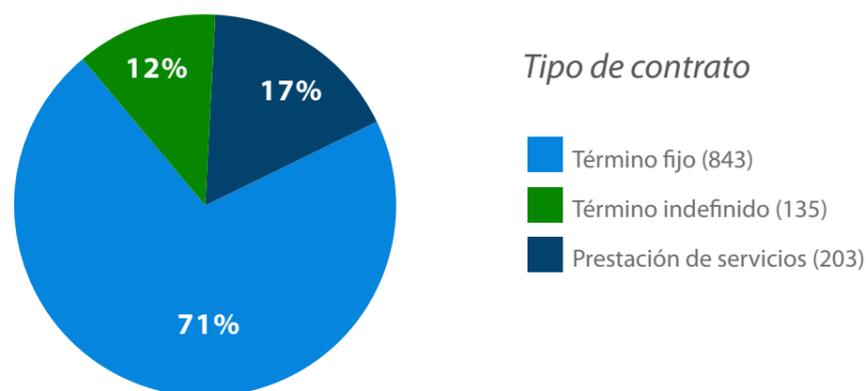


El 44% del personal se encuentra en el rango de edad de los 26 a los 36 años; personas en edad adulta con responsabilidades en busca de estabilidad, en mayor proporción mujeres; otro porcentaje representativo es el 27% en el rango de edad de 18 a 25 años, adultos jóvenes en proceso de formación.

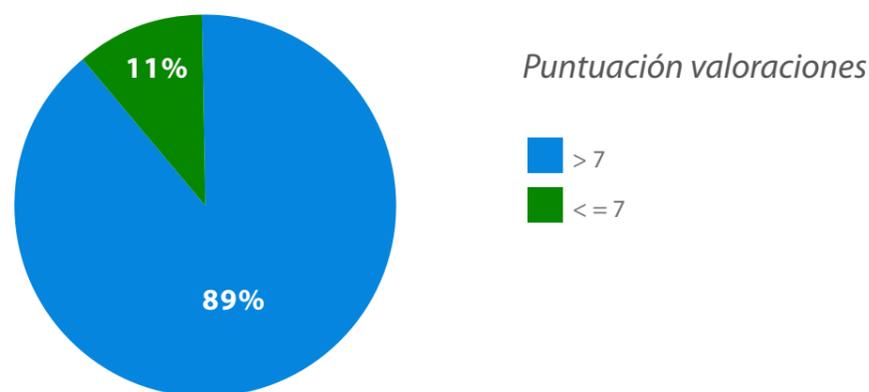
Fuerza de trabajo por agrupación de cargos



En la gráfica se encuentra que el 37% de las mujeres y el 14% de los hombres son auxiliares, siendo el cargo con mayor número de personas; según los negocios, el auxiliar presenta requerimientos específicos y los perfiles varían.



En COMFAMILIAR se cumple con todos los requerimientos legales contractuales, realizando seguimiento a los diferentes tipos de contrato que se celebran.



El 89% del personal ha obtenido puntuaciones superiores a 7, indicado el buen cumplimiento de las actividades encomendadas; por otro lado, el 11% del personal valorado puntúa igual o inferior a 7, con este personal se realiza seguimiento y en algunas ocasiones compromisos laborales

## Reinserción a la vida laboral

Mediante FONEDE, Fondo para el Fomento del Empleo y Protección al Desempleado, creado a partir de la Ley 789 de 2002, se puede otorgar a personas con vinculación o sin vinculación anterior a una Caja de Compensación el subsidio equivalente a 1.5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, que se dividen en seis (6) cuotas mensuales iguales; las cuales se pueden hacer efectivas en aportes al sistema de salud, bonos de alimentación y capacitación, según decida el beneficiario. Se pretende lograr que los beneficiarios del Subsidio al Desempleo se reintegren a la vida laboral o creen su propio negocio, mediante la capacitación técnica y empresarial, mejorando su calidad de vida.

Los recursos invertidos por COMFAMILIAR en este programa ascendieron a los \$1.163.6 millones, con un total de 651 beneficiarios.

Para el año 2012, el objetivo es lograr que un 50% de los beneficiarios de este programa se reinserte laboralmente, ya sea como empleado o creando microempresas, aprovechando los cursos que destinará COMFAMILIAR.

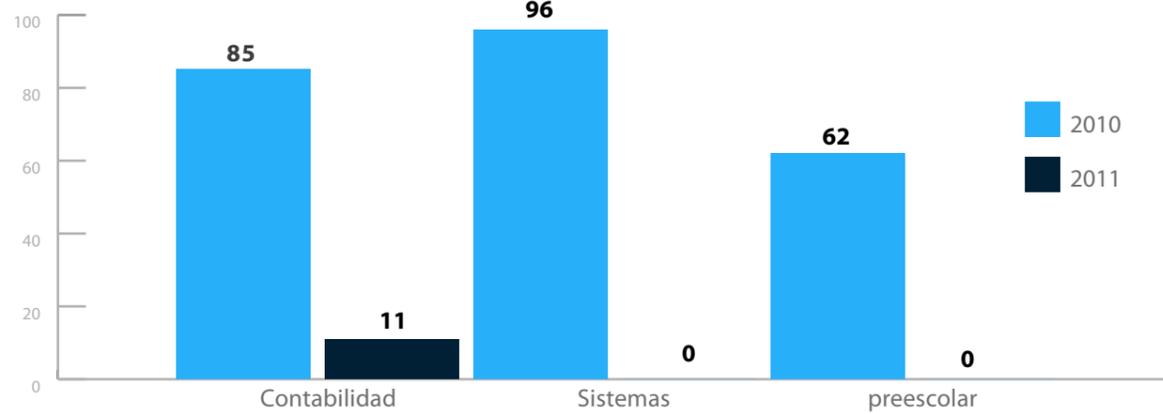
## Creamos espacios para el crecimiento integral.

### Centro de Formación Empresarial

Al asumir la educación como un servicio fundamental, que brinda nuevas oportunidades a las personas y la comunidad, se ha puesto en marcha una serie de servicios dirigidos a proveer a los usuarios herramientas que fortalezcan su crecimiento personal y profesional. Estos servicios incluyen educación formal, cursos complementarios y capacitación para la reinserción, lo que permite cubrir un espectro más amplio en cuanto a las necesidades educativas de los usuarios.

Durante 2009 y 2010 se abrieron programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en diseño gráfico, turismo, contabilidad, preescolar y sistemas, de los cuales participaron 660 estudiantes.

Estudiantes en programas de educación no formal



La baja del número de estudiantes entre un año y otro se debe a una tendencia de desplazamiento de la educación no formal a la educación formal. Para responder a este nuevo panorama, COMFAMILIAR está implementando programas de educación técnica, tecnológica y profesional, con el apoyo de instituciones de educación superior que empezaron a operar en 2011. Adicionalmente se abrieron 10 cursos complementarios en el Centro de Formación Empresarial y cuatro en la sede San Jorge, de los cuales 11 contaron con inscripciones. Estos cursos están pensados para promover el desarrollo de conocimiento y habilidades en personas de diferentes edades.

Cursos complementarios del Centro de Capacitación Empresarial

Programa	Capacitaciones	Participantes
Informática básica y avanzada	18	413
Inglés	6	94
Capacitación empresarial	16	3.308
Atención en artes y oficios a los adultos mayores	5	580
Artes y oficios	21	227
Vacaciones recreativas	5	101
Atención en artes y oficios a discapacitados	6	290
Seminarios (Salud, HSEQ, Cajas)	3	208
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>5.221</b>

Cursos complementarios – SEDE San Jorge

Programa	Capacitaciones	Participantes
Informática básica y avanzada	2	51
Inglés	1	12
Artes cultura	2	31
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>94</b>

En las agencias ubicadas en Pitalito, La Plata y Garzón 2.778 personas participaron de los programas de formación.

Número de asistentes a programas de formación:

Garzón	773
Pitalito	1.801
La Plata	204
<b>Total</b>	<b>2.778</b>

## Discapacidad = Capacidad diferente

Teniendo en cuenta a la población con capacidades diferentes, y que el departamento no cuenta con espacios ni recursos suficientes para el desarrollo de actividades de capacitación orientadas a la inclusión y el autosostenimiento en el ámbito laboral, se pretende atender las diferentes discapacidades existentes (cognitiva, auditiva, visual, física, PC) buscando mejorar sus condiciones sociales, lo mismo que sus ingresos económicos.

Un programa de generación de acceso para la comunidad en situación de discapacidad es lo que desarrolla COMFAMILIAR, facilitando su integración social a través de eventos de actividad física, deportiva, recreativa, además de la capacitación.

Busca beneficiar a un gran número de personas en situación de discapacidad, afiliada y beneficiaria en el Departamento del Huila, teniendo como sedes del proyecto de inclusión la Unidad Integral de Servicios del Norte y demás escenarios de COMFAMILIAR, incluidas las agencias.

*Inclusión social*

Discapacidad	Cantidad
Cognitiva	36
Física	7
Sensorial	3
Psico social	1
Físico sensorial	1
Cognitivo auditivo	2

### Talleres de danza

Los talleres de danza se desarrollan en dos grupos, cada uno con un promedio de asistencia entre 15 y 25 personas por sesión. Con esto se busca brindar atención específica, de acuerdo al avance y el nivel de los integrantes.

El principal logro del grupo "Tradiciones de mi Tierra" es haber alcanzado el primer puesto y ganar la corona del Carnaval de Barranquilla "FIDES" 2012.

### Talleres de manualidades

Durante enero y febrero el tema principal fue reciclado, actividad versátil que, además de divertida y agradable, es sumamente económica.

Agencia	% participativo	Equivalente en personas
Neiva	80%	287
Pitalito	50%	17
Garzón	50%	24
La Plata	50%	10



### Taller de hidroterapia y gimnasia terapéutica

El Taller de Hidroterapia y Gimnasia Terapéutica es un espacio que permite a los jóvenes del programa divertirse en la piscina, además de tener la oportunidad de experimentar actividades terapéuticas rehabilitadoras. Es un espacio que combina la lúdica con la terapia física.



## COMFAMILIAR apoya

mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, promueva una mayor responsabilidad ambiental y difunda tecnologías respetuosas con el medio ambiente

## Balance ecológico = Futuro para las próximas generaciones



Para el año 2020, se habrá reducido el 20% del consumo de energía eléctrica con relación al consumo de 2009.



Reducir el CO<sub>2</sub>, a través de la siembra de árboles y la recuperación de bosques.

Principio inmodificable de la Organización es avanzar en armonía con el medio ambiente, atendiendo el bienestar de todas las personas, Desde hace dos años COMFAMILIAR ha venido optimizando el uso del papel, así: 1) No exigir fotocopias innecesariamente 2) Escanear todos los documentos que se deben conservar 3) Dar mayor uso a las tecnologías en informática 4) Disminuir el número de impresiones 5) Reutilizar el papel por las dos caras 6) Recopilar y vender el papel cuando no se puede reutilizar. Las utilidades se invierten en mejorar el clima organizacional y el orden en las oficinas.

COMFAMILIAR EPS-S, cumpliendo con la Política de Seguridad Social, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, garantizando que las condiciones y el manejo de residuos cumplan con la normatividad vigente, desarrolla capacitaciones que buscan sensibilizar y culturizar hacia la protección y conservación del medio ambiente. El programa de Residuos, en el cual participaron los colaboradores, es un buen ejemplo en este sentido.

Estas capacitaciones, impartidas a 150 colaboradores, fueron dirigidas por ingenieros ambientales; como resultado, se implementarán en las diferentes áreas, los puntos ecológicos y el programa de reciclaje.

### Retos para el 2012 : Programas a implementar

Es de gran importancia para COMFAMILIAR mitigar el impacto que se puede generar por la prestación de los servicios; por eso, desde el área de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional se proponen importantes programas y proyectos que buscan crear conciencia ambiental, cambiar estilos de vida y contribuir a tener un mejor planeta.



## Programa de reciclaje: “La basura vale”

### Objetivo

Desarrollar un Manejo Integral de Residuos Sólidos del 100% en COMFAMILIAR. Para alcanzar esta meta se creó el Subprograma Manejo Integral de Residuos Sólidos M.I.R.S. bajo el lema “La basura vale”, con el fin de desarrollar una metodología para la caracterización, separación, almacenamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos generados.

### Intervención social

El programa se desarrollará con la integración directa de toda la planta de colaboradores de COMFAMILIAR y sus familias, quienes recibirán doble beneficio, ya que su trabajo permitirá mitigar los efectos negativos que se han generado al ambiente, mejorando el futuro para sus hijos. Los dineros recaudados por la venta de material reciclable serán destinados al programa de Bienestar Social de la Organización, lo que representa momentos de felicidad en sus lugares de trabajo.

### Intervención técnica

Desarrollar metodologías como los Puntos Ecológicos en sitios clave, con el fin de adoptar una adecuada separación, recuperación, almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos sólidos.



## Programa de reforestación área El Chaparro adopta una semilla, siembra vida (gri en26)

### Objetivos

Más de 2.000 árboles con especies endémicas serán sembrados en la zona de Neiva conocida como el Chaparro, con el ánimo de mitigar los gases de efecto invernadero CO<sub>2</sub> producidos por la prestación de servicios; adicionalmente se creará un ambiente natural que beneficiará a más de 5.000 familias. Será una ciudad verde, dentro de la ciudad que se construirá en 2014. Además, se pretende recuperar un talud afectado por la erosión natural, mediante el establecimiento de la cobertura vegetal.

### Alcances

- Iniciar el proceso de recuperación del talud afectado por procesos erosivos, para dar inicio a la reforestación.
- Establecimiento de vivero de semillas con especies vegetales nativas en compañía de la comunidad laboral y educativa perteneciente a COMFAMILIAR, mediante la campaña "Adopta una semilla".
- Gestionar la Protección de COMFAMILIAR al Corredor de Bosque Seco Tropical Secundario (situado en el sector El Chaparro) dentro de la Figura de Reserva Natural de la Sociedad Civil.

## Construcciones amigables con el medio ambiente

Los proyectos de construcción de COMFAMILIAR van alineados con la sostenibilidad de los recursos existentes. No se talan árboles, si no es absolutamente necesario; se hace una adecuada disposición de residuos en zonas debidamente autorizadas por la autoridad ambiental y se mejora el inventario forestal mediante la siembra de árboles, prados y jardines.

En la construcción y adecuación del Parque Extremo se tuvo en cuenta la conservación de la biodiversidad existente; las especies nativas de fauna y flora se convirtieron en áreas protegidas de suma importancia.

### Consumo de energía

2010 = 4.579.595 Kwh/h  
2011 = 5.354.409 Kwh/h

El consumo de energía se incrementó en 1,17% con relación al año anterior, debido a la apertura de nuevas agencias prestadoras de servicios como la UIS Norte y el Parque Extremo. La meta es lograr la reducción del consumo en un 20%; para ello se implementarán innovadoras estrategias.

### Retos 2012

Actualmente, en la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos se cuenta con una planta que filtra el agua y la purifica en un 90% antes de ser vertida a la quebrada Las Coruntas. Se realiza un tratamiento adecuado a la quebrada Las Coruntas, que hace parte del entorno del Colegio; se hizo una canalización para la protección del caudal, acompañada de una proyección a 100 años. Los vertimientos de agua provienen de las actividades realizadas en la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR Los Lagos y el Club Los Lagos. Estas aguas grises son tratadas mediante una planta que arroja en su capacidad máxima 50.544 m<sup>3</sup> de agua a la quebrada Las Coruntas.

## Subprograma de racionalización de agua y energía (R.A.E.)

El objetivo es lograr el cumplimiento de las metas estratégicas propuestas; una de ellas es la Racionalización del Agua en un 10% en COMFAMILIAR. Para ello, se establecerán nuevas metodologías que permitan el manejo eficiente del agua dentro de las unidades de trabajo.

### Intervención técnica

Desarrollar propuestas técnicas para la instalación de equipos ahorradores y de bajo consumo de agua; además, adoptar en la empresa las tecnologías recomendadas por la URE y la UPME, para disminuir el consumo de energía eléctrica.



## Megaconstrucciones ambientalmente sostenibles

Con apego a la Misión y sus lineamientos estratégicos, la Caja abrió la Segunda UIS, localizada en la Zona Norte de Neiva, con el fin de ofrecer en forma descentralizada todos sus servicios a una población afiliada y no afiliada de aproximadamente 45.000 habitantes.

Se trata de una imponente edificación de 8.775 m<sup>2</sup> de área construida, en la cual se ofrecen, en Educación y Cultura, los servicios de Biblioteca, auditorios para capacitación, salas de exposiciones y conectividad; en Tiempo Libre y Recreación, un magnífico Centro de Acondicionamiento Físico, con amplios espacios para aeróbicos, spinning, pesas, máquinas, hidromasajes, sauna, además de consultorio para una rigurosa valoración, programación y seguimiento médico.

Adicionalmente, se ofrece la atención para subsidios, turismo y crédito. En el área comercial se ubicó un moderno Supermercado en cuyo interior además operan una farmacia, un banco y cajeros automáticos.

Es importante destacar que la Unidad Integral de Servicios del Norte se constituye en un valioso aporte urbanístico a la zona y a la ciudad misma, pues sus aspectos constructivos y arquitectónicos cumplen con los criterios que COMFAMILIAR ha incorporado a sus proyectos: funcionalidad, vistosidad, tamaño, volumetría, innovación y generación de dinámicas sociales, económicas, culturales y ambientales. La UIS Norte contribuye a la consolidación de un importante eje comercial e institucional de Neiva.

10.COMFAMILIAR trabaja  
en contra de la corrupción en todas  
sus formas, incluidas la extorsión  
y el soborno





# 10. COMFAMILIAR trabaja en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

## Cadena de felicidad compartida

Las relaciones con los proveedores son mutuamente benéficas, enmarcadas por la transparencia consignada a través de documentos escritos. Todas las transacciones están registradas en la contabilidad, la cual se encuentra soportada por un sistema de información corporativo. COMFAMILIAR, con base en los principios plasmados en el Código de Ética y Buen Gobierno, incluye entre otros la lucha contra la corrupción en todas sus formas, porque la corrupción daña y atenta contra la comunidad, imposibilitando el normal desarrollo económico y social.

## Aliado Estratégico del Gobierno Nacional

Es propósito de la Organización ser el primer referente de intervención social en Colombia; la vivienda propia para las familias afiliadas se constituye en un indicador básico de bienestar y felicidad, por ello, es motivo de satisfacción que a octubre de 2011 un total de 10.075 hogares hayan hecho realidad su sueños.

## Construimos sueños:

### Macroproyecto de vivienda Bosques de San Luis

COMFAMILIAR se convierte en referente de la implementación de alianzas público –privadas que construyen capital social. En la actualidad es señalada como la mejor operadora de proyectos. Bosques de San Luis es uno de los más grandes Macroproyectos de construcción de vivienda llevados a cabo en el Departamento del Huila; \$70.000 millones han sido movilizados por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal, para la ejecución de tan importante obra, donde COMFAMILIAR es gerente de obra.

Brindar 5.000 soluciones de vivienda, dotadas de centros de salud, colegios, CAI, Zonas recreativas, salones comunales e iglesia, a hogares de escasos recursos, es brindar bienestar. El trabajo con

jóvenes, adultos mayores y comunidades vulnerables ha permitido construir país, socializar a la comunidad nuevos estilos de convivencia; al mismo tiempo, la conformación de redes comunitarias ha facilitado crear lazos de confianza, generando nuevas ideas en pos de la generación de ingresos.

## Impacto Social

### Vivienda

El Fondo para Vivienda de Interés Social-FOVIS es un aporte que COMFAMILIAR otorga por una sola vez a sus afiliados, sin cargo de restitución. El programa proporciona a las familias el complemento de los recursos, para la adquisición de vivienda de interés social.

Año	No. subsidios asignados	Valor
2010	457	\$4.899 millones
2011	617	\$6.920 millones

Cobertura de asignación por categorías 2010		
92%	afiliados que reciben hasta 2 SMMLV	\$4.504 millones
8%	afiliados que reciben hasta 4 SMMLV	\$395 millones

Cobertura de asignación por categorías 2011		
79%	afiliados que reciben hasta 2 SMMLV	\$5.461 millones
21%	afiliados que reciben hasta 4 SMMLV	\$1.459 millones

Los municipios con mayor asignación al SFV: Neiva, Garzón, La Plata, Pitalito, Campoalegre, Paicol, Rivera, Palermo, Tello, Aipe, Gigante, Baraya, Hobo y Yaguará



## Alcances generales

COMFAMILIAR se ha convertido en el motor principal del desarrollo regional mediante la transparencia, agilidad y eficacia en los procesos de postulación y asignación al Subsidio Familiar de Vivienda, atendiendo su demanda potencial y ampliando la cobertura en la participación activa y satisfactoria de las necesidades habitacionales de sus afiliados y en la búsqueda de soluciones al creciente déficit habitacional del país.

COMFAMILIAR proporciona subsidios en sus diferentes modalidades: adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda a sus afiliados. En cuanto a la población desplazada, además de las anteriores modalidades, la aceptación de compra de vivienda usada mediante el concepto de los peritos en las visitas de habitabilidad y los macroproyectos que ha creado el Ministerio de Vivienda en conjunto con las alcaldías municipales, para satisfacer esta necesidad de los colombianos.

De esta forma, la Organización contribuye a la reactivación de la economía, el empleo, la construcción, beneficiando a muchas familias que hoy gozan de vivienda propia y de mejores condiciones de vida.

Como organización transparente, COMFAMILIAR es operadora del encargo de gestión establecido por el Gobierno Nacional para la postulación a subsidios de vivienda de interés social, dirigido a familia desplazada e independiente

*Subsidios de vivienda Gobierno CAVIS*

Año	No. subsidios asignados	Valor
2010	925	\$8.036 millones
2011	851	\$13.009 millones

## Liderazgo social y cooperación institucional

La Caja de Compensación Familiar del Huila-COMFAMILIAR ha asumido el compromiso con el Gobierno Nacional y los huilenses en la operación del subsidio para aquellas familias no afiliadas y vulnerables, beneficiando de esta manera a cerca de 1.521 familias en el año 2011 y más de 15.000 con información relacionada en todo el Departamento del Huila.

Se suscribió un nuevo convenio con la Entidad COMCAJA, gestionando en el año 2011 un total de 204 subsidios por valor de \$2.207.436.085 \$2.207.4 millones.





# Cuarto estado contable corporativo COMFAMILIAR



## Cuarto estado contable corporativo

### Estado de resultados

Ingresos:	312.242.086.212
Costos:	250.671.193.935
<b>Margen</b>	<b>61.570.892.277</b>
Gastos de funcionamiento:	46.556.042.372
<b>Utilidades operativas</b>	<b>15.014.849.905</b>
Otros egresos:	1.344.701.002
<b>Utilidad neta</b>	<b>13.670.148.903</b>

### Generación de la riqueza

Ingresos:	312.242.086.212
Costos por Origen:	
Subsidios en Dinero y Especie:	19.936.578.896
Fondos con Destinación Específica:	10.835.681.663
Proveedores Locales:	153.619.102.563
Proveedores Nacionales:	83.285.939.998
Provisiones:	1.851.121.094
<b>Generación de Riqueza</b>	<b>42.713.661.998</b>

### Distribución de la riqueza

<b>Empleos</b>	<b>22.756.473.779</b>
Directos	15.914.050.304
Indirectos	6.842.423.475
<b>Estado</b>	<b>3.000.131.028</b>
Impuestos	2.850.255.174
Notariales	149.875.854
<b>Reinversión</b>	<b>16.957.057.191</b>
Depreciaciones y Amortizaciones	3.286.908.288
Distribución de Remanentes en Proyectos Sociales	13.670.148.903
<b>Valor Distribuido como Riqueza</b>	<b>42.713.661.998</b>

## Auditoria independiente informe sostenibilidad COMFAMILIAR diciembre 31 de 2011

COMFAMILIAR por segundo año consecutivo presenta el Informe de Sostenibilidad a los grupos de interés, en el marco de los principios del pacto global, alineado con la metodología establecida en Global Reporting Initiative "GRI-3", creado por una alianza internacional entre las empresas y las Naciones Unidas.

La auditoria independiente al Informe de Sostenibilidad año 2011 se elabora a solicitud de la alta dirección de la organización, los cinco ejes temáticos tratados en el presente documento hacen mención a la arquitectura organizacional de COMFAMILIAR con su capacidad para generar y distribuir riqueza; los aspectos más relevantes en materia de derechos humanos; los compromisos de la gestión del talento humano; las acciones emprendidas en la protección de medio ambiente; la reputación corporativa, la transparencia, las tareas contra la corrupción y finalmente la tabla con los indicadores "GRI-3". El presente informe fue elaborado en la versión de aplicación B del Global Reporting Initiative.

El contenido del Informe de Sostenibilidad año 2011 es responsabilidad del Consejo Directivo y la Dirección Administrativa de COMFAMILIAR, el documento impreso y la versión digital estará disponible en la siguiente dirección: [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com).

### Alcance de la auditoria

#### Materialidad y sostenibilidad:

Revisar si el Plan estratégico de COMFAMILIAR 2020, fue concebido en un contexto de la materialidad y sostenibilidad de la norma "AA-1000-APS", a partir de una lectura del entorno, identificando los grupos de interés, seleccionado temas claves que faciliten el cumplimiento de la Visión-Misión, como referente de la intervención social en Colombia.

#### Contenido del Informe:

Evaluar el cumplimiento de los estándares en la estructura y contenido del informe conforme a los parámetros de la metodología "GRI-3", evaluando cuales estándares no aplicó COMFAMILIAR en el año 2011.

#### Principios básicos:

Valorar la adecuada aplicación de los principios básicos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, utilizados en la presentación de Informe de sostenibilidad año 2011:

\*. Inclusividad: Aspecto referido a los precisiones realizadas por los grupos de interés en el tratamiento de los temas a incluir en el presente informe

\*. Relevancia: Identifica los aspectos de mayor significado en materia de sostenibilidad para la organización y los grupos de interés, los cuales han de priorizarse o incluirse en el Plan Estratégico.

\*. Capacidad de respuesta: Tiene relación con el cumplimiento a los principios de sostenibilidad, capacidad de respuesta a los grupos de interés y la efectividad de la estrategia de comunicación a los diferentes stakeholders.

Trazabilidad cifras: Analizar la trazabilidad a las cifras e indicadores de la gestión de COMFAMILIAR, en cuanto al cumplimiento de los programas de intervención social como generadores de inclusión, bienestar a los afiliados y comunidad en general.

Indicadores desempeño: Examinar los indicadores de desempeño seleccionados para determinar si cumplen con la definición de materialidad, relevancia, exhaustividad, sostenibilidad y participación de los grupos de interés, conforme los principios "GRI-3"

### Ejecución de la auditoria

Los procedimientos de revisión al Informe de Sostenibilidad año 2011, se ejecutó atendiendo a normas de auditoria de aceptación en general en Colombia.

Fue solicitada información relevante respecto a los cinco ejes temáticos del presente informe, se realizó análisis al comportamiento de las cifras, datos e información financiera y se practicaron pruebas selectivas para evaluar el comportamiento de los indicadores de desempeño y gestión estratégica.

### Independencia profesional

Actuamos con independencia e idoneidad profesional y declaramos que CONTRI LTDA., ni sus socios tienen conflictos de intereses con la organización COMFAMILIAR.  
Neiva, Mayo 22 de 2012



YESID PERDOMO GUERRERO  
CONTRI LTDA



# Índice de contenidos GRI

Indicador	Información principal	Página	Estado
<b>1.</b>	<b>Estrategia y análisis</b>		
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4	R
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4	R
<b>2.</b>	<b>Perfil de la organización</b>		
2.1.	Nombre de la organización.	15	R
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	16	R
2.3	Estructura operativa de la organización.	33	R
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	15	R
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	34	R
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	15	R
2.7	Mercados servidos.	34	R
2.8	Dimensión de la organización informante.(número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados).	49-153	R
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	6	R
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	37	R
<b>3</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>		
	Perfil de la memoria	61	R
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	61	R
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	60	R
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	63	R
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	63	R

R: Reportado

Indicador	Información principal	Página	Estado
	Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interés).	65	R
3.6	Cobertura de la memoria.	60	R
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	60	R
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/u organizaciones.		NE
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas.	61	R
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	60	R
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	61	R
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	3	R
3.13	Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente	89	R
<b>4.</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
	Gobierno		
4.1	Estructura del Gobierno de la Organización.	31	R
4.2	Indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	31	R
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	32	R
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	31	R
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	31	R

R: Reportado • NE: No existen negocios conjuntos con otras empresas o entidades.

Indicador	Información principal	Página	Estado
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	32	R
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	32	R
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación	15	R
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	32	R
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social. Compromisos con iniciativas externas	32	R
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	10	R
4.12	Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	75-87	R
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya. Participación de los Grupos de Interés.	35	R
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	66	R
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	66	R
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	69	R
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	70	R
<b>Dimensión económico</b>			
Aspecto: Desempeño económico			
EC1	Valor económico generado y distribuido.	48	R
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	160	R

R: Reportado

Indicador	Información principal	Página	Estado
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	75-87	R
EC4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos. Aspecto: Presencia del Mercado	N/A	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	150	R
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	105	R
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Aspecto: Impactos económicos indirectos.	150	R
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	169	R
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos		ND
<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>			
Enfoque de gestión.			
Aspecto: Materiales			
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen		ND
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados		ND
Aspecto: Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias		ND
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias		ND
EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	163	R
EN6	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	163	R
EN7	Aspecto: Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	163	R
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	163	R
E10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		EN

R: Reportado • ND: En el momento de la elaboración del informe no se disponía de la información suficiente para dar respuesta a este indicador • EN: No se desarrollan actividades en espacios naturales o protegidos o de alta biodiversidad.

Indicador	Información principal	Página	Estado
	Aspecto: Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	162	R
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.	164	R
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	164	R
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	160	R
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		ND
	Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. 52		ND
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		ND
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas	162	R
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso		ND
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		EA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	163	R
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento		ND
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		VA
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		ND
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante		ND
	Aspecto: Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	160	R
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	161	R

**R:** Reportado • **ND:** En el momento de la elaboración del informe no se disponía de la información suficiente para dar respuesta a este indicador • **EA:** Las actividades que generamos no generan emisiones significativas al aire. • **VA:** No se han presentado vertidos accidentales.

Indicador	Información principal	Página	Estado
	Aspecto: Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental.		NA
	Aspecto: Transporte		
EN29	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		ND
	Aspecto: General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.		ND
	<b>Dimensión Social</b>		
	Indicadores de desempeño de practicas laborales y ética del trabajo.		
	Aspecto: Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	150	R
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	151	R
LA3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	86	R
	Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo	110	R
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		EP
	Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	118	R
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	116	R
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	116	R
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	110	R
	Aspecto: Formación y Educación		

**R:** Reportado • **ND:** En el momento de la elaboración del informe no se disponía de la información suficiente para dar respuesta a este indicador • **NA:** No se han presentado multas por incumplimiento de la normativa ambiental • **EP:** En proceso de implementación

Indicador	Información principal	Página	Estado
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	118	R
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	118	R
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. Aspecto: Diversidad de igualdad de Oportunidad	152	R
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	152	R
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	150	R
<b>Dimensión Social: Derechos Humanos</b>			
Indicadores de desempeño de practicas laborales y ética del trabajo			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	105	R
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.		ND
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados. Aspecto: No discriminación.	89	R
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas Aspecto. Libertad de asociación y convenios colectivos.	114	R
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. Aspecto: Explotación Infantil	150	R
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Aspecto: Trabajos forzosos.	122	R
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	115	R

**R:** Reportado • **ND:** En el momento de la elaboración del informe no se disponía de la información suficiente para dar respuesta a este indicador

Indicador	Información principal	Página	Estado
	Aspecto: Practicas de seguridad.		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		ND
	Aspecto: Derechos de los indígenas.		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		NC
<b>Dimensión Social: Sociedad</b>			
Indicadores de desempeño social			
	Aspecto: comunidad.		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y Salida. Aspecto:Corrupción.		ND
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		ND
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	89	R
S04	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción. Aspecto: Política Pública.	169	R
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".*	169	R
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por país Aspecto:Comportamiento de competencia laboral.		PP
S07	Numero total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. Aspecto: Cumplimiento normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		ND
<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad</b>			
	Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos.		

**R:** Reportado • **ND:** En el momento de la elaboración del informe no se disponía de la información suficiente para dar respuesta a este indicador • **NC:** No existen comunidades de este tipo en el territorio en que COMFAMILIAR desempeña su actividad. • **PP:** No realizamos aportes a partidos políticos o a instituciones relacionadas.



Indicador	Información principal	Página	Estado
	Aspecto: Salud y seguridad del cliente.		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tal.	98	R
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		AS
	Aspecto: Etiquetado de productos y servicios.		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	98	R
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		IS
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	98	R
	Aspecto: Comunicaciones de Marketing		
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	10-35	R
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones, relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		SR
	Aspecto: Privacidad del Cliente.		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		RP
	Aspecto: cumplimiento Normativo.		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		IS
PR10	Número y tipos de infracciones cometidos en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad		IS

**R:** Reportado • **AS:** No se han registrado accidentes relacionados a la prestación de nuestros servicios. • **IS:** No se han registrado incumplimientos relacionados a la prestación de nuestros servicios. • **SR:** Sin reportar • **RP:** No se han registrado reclamaciones con relación a la privacidad y fuga de datos de clientes.

## COMFAMILIAR

Dirección  
**Armando Ariza Quintero**

Coordinación General.  
**Andrei Naumov**  
Coordinador de Planeación.

**Yady Milena Villarreal Lozano**  
Coordinadora Responsabilidad Social.

Diseño.  
**Andrey Villamarin**  
Área de Comunicaciones.



**"Somos Constructores de Felicidad"**