



Informe de Gestión y Sostenibilidad

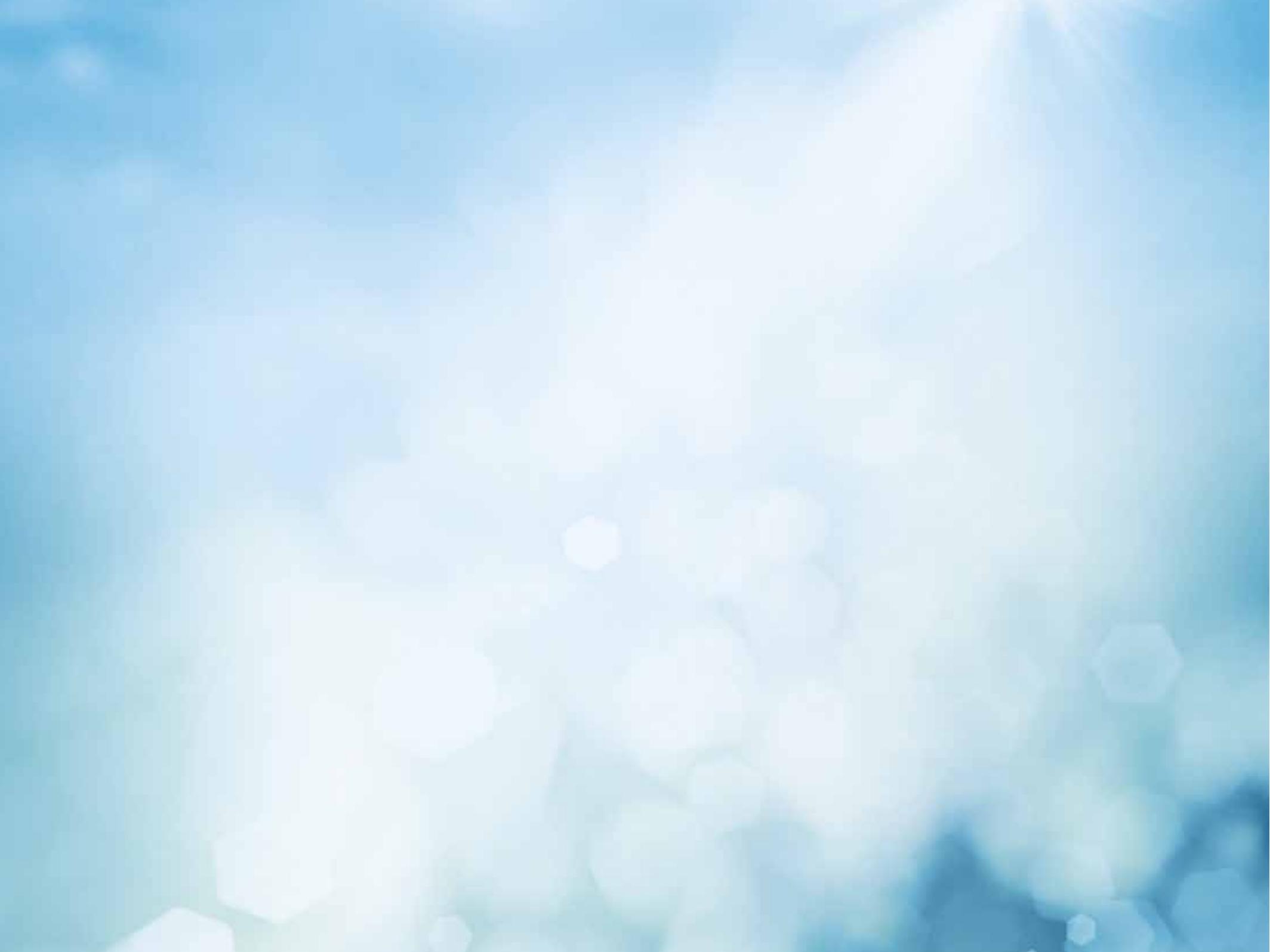
2011

VIGILADO
INDEPENDENCIA
DEL DISTRIBUIDOR FAMILIAR



cajasan

Cada día,
más cerca
para llegar más lejos



Informe de Gestión
y Sostenibilidad

2011



cajasan

Sostenibilidad - Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011

Caja Santandereana de Subsidio Familiar - Cajasán.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio sin autorización escrita de Cajasán.

Coordinación

Dirección General
Departamento de comunicaciones

Diseño y Diagramación

Agencia Salmah

www.cajasán.com

Para obtener más información sobre el contenido del presente informe, puede escribirnos al correo electrónico: comunicaciones@cajasan.com

En Cajasán sus opiniones, comentarios y sugerencias son muy importantes, nos gustaría conocerlos a través de la encuesta que se encuentra publicada en nuestro sitio web www.cajasán.com





cajasan

Contenido

1. Saludo de Bienvenida del Director General.....	07
2. Estructura del Informe.....	13
3. Perfil de la Corporación.....	17
4. Nuestra Caja en acción.....	21
5. Trabajamos por el Bienestar de los Santandereanos	47
6. Avances y Desafíos: “Construyendo paso a paso”	65
7. Cada día más cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social	73
8. Cada día más cerca de nuestros Colaboradores	95
9. Cada día más cerca del bienestar de nuestra Comunidad.....	113
10. Cada día más cerca de Nuestros Proveedores	117
11. “Preservar el medio ambiente ...Una idea inteligente”	119
12. Nuestra Gestión Financiera.....	133
13. Nuestro Balance General.....	137
14. Notas Estados Financieros	147
15. Indicadores GRI	173



cajasan

**Saludo de bienvenida
del Director General**

Informe del Director



“Sólo con un fuerte apoyo y liderazgo podremos cambiar y moldear el mundo que queremos y hacerlo mejor para todos.”

Ex Secretario General ONU, Ban Ki-moon

Los retos económicos, sociales y medioambientales a los que nos enfrentamos hoy día están provocando una profunda transformación de nuestro mundo. En la próxima década, estos retos pondrán en tela de juicio nuestra forma de vivir, trabajar, aprender, comunicarnos, consumir y compartir recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, como Corporación del sector social tenemos la responsabilidad de cuestionarnos sobre el impacto que nos corresponde en la realidad social, y mirar la sostenibilidad de nuestras intervenciones de manera integral. Este ejercicio nos hace reflexionar y nos exige empezar a trabajar las diversas dimensiones del desarrollo sostenible.

En este sentido, manifiesto mi absoluto compromiso para liderar en Cajasán la iniciativa del Pacto Global, teniendo en cuenta que somos una Corporación socialmente responsable, que buscamos impactar en la familia y sociedad Santandereana. Venimos trabajando desde el año 2009, cuando lideramos en Santander la iniciativa de crear la primera Escuela de Responsabilidad Social Empresarial ERSES en alianza con Gremios y Universidades del sector público y privado, contribuyendo a la generación de una cultura en responsabilidad social en Santander.

En respuesta a dichas exigencias globales presentamos nuestro primer informe de gestión y sostenibilidad, utilizando la metodología del Global Reporting Initiative GRI

3.1, que nos permite ilustrar de manera equilibrada nuestro desempeño en los ámbitos social, ambiental y económico, evidenciando el trabajo en sostenibilidad, responsabilidad social, salud y prevención, inversión responsable, inclusión, educación, igualdad, desarrollo y bienestar.

El informe está alineado con los indicadores GRI e incluye información relevante y estimaciones de acuerdo con la naturaleza, gestión y operación de Cajasan: Subsidio Familiar, Salud, Educación, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Recreación y Deportes, Mercadeo Social (Supermercados), Responsabilidad Social y Cooperación, Hotelería y Turismo, Vivienda y Crédito Social.

Como lo declaramos en nuestra misión: "En Cajasan construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo básico de la sociedad", así lo hemos entendido y trabajamos día a día para lograrlo.

Gracias a la confianza de nuestras 5.945 empresas afiliadas, hemos logrado beneficiar a 870.000 personas cubiertas por la Corporación en todo el Departamento. Por ello, pensando en nuestros colaboradores y su núcleo, brindamos alternativas en todas las etapas del ciclo vital para fomentar el desarrollo biológico, psicológico y social de cada uno de los miembros de la familia.

Desde la Unidad de Educación trabajamos por la primera infancia y adolescencia, en la formación y desarrollo de habilidades cognitivas, ciudadanas, aptitudes artísticas y creativas, con la colaboración de una amplia red de Instituciones propias y en alianza, en donde, en esta vigencia logramos junto con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Municipio de Floridablanca gestar la puesta en funcionamiento de un nuevo Jardín Social que atenderá a 300 niños y niñas vulnerables, alcanzando la cifra de 20 instituciones educativas y una cobertura de 2.511 niños y niñas beneficiados.

En adolescencia y etapa adulta, mediante Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano del Instituto Técnico Laboral, generamos destrezas y habilidades individuales, promoviendo alternativas de emprendimiento y oportunidades laborales en 5.371 beneficiados.

Brindamos accesibilidad a las familias con la oferta de servicios integrales de Salud subsidiados, a través de nuestras 5 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, ubicadas en 4 municipios del departamento. Mantenemos la buena salud de los Santandereanos, focalizándonos en programas de alimentación complementaria y vacunación que no está dentro del Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI.

Diseñamos programas especiales, como Atención al Adulto Mayor "Disfrutemos Juntos", beneficiando a 656 personas

Informe del Director

mayores de 50 años de edad, aumentando sus capacidades bio – psicosociales, auto valía, hábitos de vida, control de salud, deporte y recreación.

Reconocemos la importancia de facilitar la adquisición de vivienda propia en condiciones dignas, como parte de nuestra prioridad, por lo cual beneficiamos a 578 familias con Subsidios de Vivienda de Interés Social en 34 Municipios del Departamento.

Ayudamos a cumplir los sueños de 3.621 familias afiliadas, facilitando el acceso a diferentes líneas de crédito con bajas tasas de interés y cómodos plazos para su cancelación. Actualmente contamos con la línea de Crédito al Instante, para afiliados beneficiarios de cuota monetaria, quienes pueden acceder a un crédito sin intereses, sin codeudor y sin estudio, con aprobación y desembolso inmediato.

Ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo integral y aprovechamiento del tiempo libre de afiliados y comunidad en general, con los programas de las Unidades de Recreación y Deportes, y Hotelería y Turismo. Para ellos diseñamos dos programas “Club de la Diversión” y “Club de la Vacación” que permiten el disfrute de nuestras sedes, con ingreso gratis de afiliados y grupo familiar de categorías A y B. Con nuestras Escuelas de Formación Deportiva, Torneos abiertos y Olimpiada Interempresas, logramos que niños, jóvenes y adultos mantengan su espíritu recreativo y deportivo.

Tenemos a disposición de nuestros afiliados en la sede Recreacional Campoalegre, el primer gimnasio al aire libre “Outdoor fitness” en Santander, el cual cuenta con máquinas diseñadas de acuerdo a los estándares europeos de salud con el fin de ayudar en la prevención, adecuación, recuperación y rehabilitación de las condiciones físicas de las personas adultas.

Brindamos a nuestros afiliados y público en general, facilidades en la adquisición de productos de la canasta familiar, a precios bajos y competitivos, mediante Supermercados y Droguerías propias y en alianza. Este año aumentamos nuestra red con la apertura de un nuevo punto de venta en formato panadería ubicado estratégicamente en la ciudad.

Somos gestores de programas y proyectos sociales donde brindamos atención a 18.016 niños y niñas de comunidades vulnerables, mediante el Fondo para la Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria FONIÑEZ. Con los programas de Atención Integral a la Niñez atendimos a 1.451 niños y niñas de 0 a 5 años promoviendo la educación inicial y salvaguardando sus derechos como la salud, la educación y su bienestar. De igual forma, con los programas de Jornada Escolar Complementaria beneficiamos a 16.565 niños y niñas mediante la articulación de la formación en valores, habilidades comunicativas, psicoafectivas, culturales, ecológicas, recreativas, artísticas, deportivos y mejoramiento de condiciones nutricionales.

Asimismo, apoyamos y protegemos a los colombianos que se encuentran sin empleo, con el Fondo para el Fomento al Empleo y Protección al Desempleo FONEDE, beneficiando a 1.571 desempleados con subsidios para acceder a productos alimenticios de la canasta familiar y el fortalecimiento de artes u oficios, mediante actividades de capacitación en inserción laboral.

Con esta amplia oferta de soluciones es como fundamentamos la estrategia de ciclo vital que Cajasan desarrolla en todos sus proyectos, generando un enfoque sinérgico en el mejoramiento integral de cada uno de los miembros de la familia, a través de los subsidios representados en un conjunto de beneficios a manera de salario social, que perciben nuestros colaboradores afiliados y sus familias.

Nuestros desafíos a futuro son múltiples y diversos, gracias a los buenos resultados del año 2011, podremos reinvertir estos recursos en nuevos programas de beneficio social, es así como proyectamos la apertura de un Centro de Especialistas que contará con un grupo médico reconocido por su alto nivel profesional y calidez humana, dotado y habilitado para la prestación de servicios especializados; construiremos un complejo de fútbol con cancha en grama sintética en nuestra sede Recreacional Campoalegre; modernizaremos nuestra sede Recreacional Mundo Guarigua; abriremos un nuevo punto de venta en formato Supermercado en la ciudad de Bucaramanga. De igual

forma operaremos un nuevo Hogar Infantil en alianza con el ICBF, para la atención de 110 niños y niñas, y el Centro de Atención Integral de la Familia CAIF, el cual cuenta con una red de aliados conformada por: Cajasan, municipio de Barrancabermeja, FUNDESMAG, Ecopetrol, ICBF, FUPAD – USAID, Telefónica, Batuta y Fundación CAIF, para la atención de 300 niños y niñas. Durante el 2012 terminaremos la construcción del Jardín Infantil Piedecuesta, en alianza con el ICBF y la Administración Municipal para la atención de 300 niños y niñas.

Adicionalmente el 2012 marca una consolidación en la gestión de Vivienda para Cajasan, con un nuevo proyecto de Vivienda de Interés Social y prioritario en el entorno urbano del municipio de Piedecuesta, que pretende beneficiar a más de 1.200 familias.

Dentro de los retos corporativos que contribuyen a alcanzar los objetivos y la adecuada consolidación de la estructura de Gestión y Control, iniciamos en el 2012 la implementación del Sistema de Gestión Ambiental proyectando a futuro un sistema integrado de Gestión, que unido a la implementación de un Plan Estratégico de Tecnología de Información, serán la base para disponer de una Corporación sólida y preparada para los retos del siglo XXI.

En procura de la consolidación de un buen Gobierno Corporativo hemos venido renovando nuestro Sistema de

Informe del Director

Control Interno, en los distintos elementos de ambiente de control, gestión de riesgos, información y comunicación, así como la puesta en operación del Comité Independiente de Auditoría.

La gestión de Cajasan como Caja de Compensación Familiar está enfocada a contribuir en la formación de capital humano y generar oportunidades de forma segura y sostenible, para que las familias de bajos ingresos económicos mejoren sus condiciones de vida, lo cual ratifica nuestra promesa de estar *“cada día más cerca para llegar más lejos”*.

Al compartirles estos significativos logros, que son el reflejo de nuestra forma de actuar, con transparencia y eficiencia, sumada a la reputación que hoy exhibimos en la región, son un imperativo más para continuar destinando todos nuestros esfuerzos a contribuir con la construcción de una sociedad más humana y un planeta sostenible para las generaciones presentes y futuras.



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



cajasan

Estructura del Informe

Nuestro Informe:

Nos complace presentar el primer informe de Gestión y Sostenibilidad en el que reportamos la gestión con los grupos de interés, dando a conocer todas las acciones, avances y desafíos desarrollados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011. Asimismo exponemos nuestra gestión económica, social y ambiental de Cajasán, mostrando el aporte al desarrollo social de la región mediante el compromiso como gestor social.

Hicimos presencia con nuestros servicios en 40 municipios del departamento de Santander, alcanzando coberturas geográficas urbanas y rurales de la Región.

Presentamos, en este Informe los estados financieros del año 2011 con sus respectivas notas e informe del Revisor Fiscal, con el fin de crear un documento unificado que integre toda la información de la gestión anual de la Corporación y que brinde a los principales grupos de interés una visión más completa y clara de su desempeño.



Así lo hicimos posible:

Este informe de Sostenibilidad 2011, lo elaboramos a través de la siguiente metodología:

Etapa	Actividades
1. Definición de la estructura y del contenido del Informe	<p>Revisión de la información reportada el año anterior y evaluación según los principios y criterios de calidad.</p> <p>Recopilación de herramientas para realizar un informe (Estudio de guía GRI, ejemplos de reportes COP)</p> <p>Identificación de indicadores a reportar en el informe</p> <p>Aprobación de la estructura y contenido por parte del Comité Editorial.</p>
2. Capacitación interna	<p>Selección y aprobación del personal encargado de levantar la información soporte de los indicadores.</p> <p>Sensibilización y socialización para el levantamiento de la información a reportar en el informe.</p> <p>Realización de jornadas de capacitación, donde se socializaron los parámetros de la información requerida para reportar según las metodologías analizadas</p>
3. Levantamiento y recolección de información	<p>Recopilación, análisis y seguimiento de información por indicador a reportar.</p> <p>Registro de la información por parte de cada unidad según lo solicitado.</p>
4. Consolidación, validación y redacción	<p>Consolidación de los indicadores levantados y soportados.</p> <p>Verificación de cada indicador reportado de acuerdo con los criterios y principios de calidad.</p> <p>Redacción y aprobación del documento por parte del Comité Editorial.</p>

Etapa	Actividades
5. Construcción del Informe	<p>Diseño y diagramación del Informe.</p> <hr/> <p>Edición y ajustes al documento.</p> <hr/> <p>Aprobación del documento final por parte de la Dirección General.</p>
6. Socialización y difusión	<p>Eventos de socialización del Informe. (Asamblea General, sitio web Cajasán)</p> <hr/> <p>Distribución del Informe a grupos de interés.</p>

Materialidad

El principio de materialidad requiere que en la elaboración de informes de sostenibilidad se relacionen los asuntos de mayor relevancia para la organización en su interacción con grupos de interés. Por lo tanto para la elaboración del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011 y siguiendo la metodología establecida, cumplimos las siguientes etapas para la definición de la materialidad:

Revisión de información	Levantamiento y recopilación	Validación de la materialidad	Definición de contenidos
<ul style="list-style-type: none"> Revisión del Informe y de las expectativas de los grupos de interés. Definición de los contenidos temáticos a reportar. 	<ul style="list-style-type: none"> Selección y capacitación para el levantamiento de los indicadores. Recopilación de información relevante a la interacción con los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de los indicadores reportados y de la relevancia de la información presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> Priorización de la información a reportar y construcción del Informe.



Perfil de la Corporación



*Cada día,
más cerca
para llegar más lejos*

Modelo de operación de las Cajas de Compensación Familiar.



El sistema de Subsidio Familiar colombiano nace en 1954, de forma voluntaria y concertada entre colaboradores y empresarios para asegurar mejores condiciones de ingresos a los colaboradores con mayores responsabilidades familiares y menor salario.

El Sistema de Subsidio Familiar hace parte integral del Sistema de Protección Social de Colombia, desde la Ley 21 de 1982 “Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones”. “Se define el subsidio familiar como, una prestación social de los colaboradores enfocada a atender la calidad de vida del trabajador y su familia”.

El modelo busca preservar la función social de redistribuir el ingreso entre los colaboradores adscritos a una relación laboral formal bajo un esquema de compensación, que consiste en determinar un nivel de subsidio a partir de los ingresos más altos, el cual se distribuye en los colaboradores que perciben un menor ingreso con el propósito de mejorar sus condiciones de vida, partiendo de los principios de solidaridad, productividad y progreso social.

Entre las principales características del modelo de intervención que ejecutan las Cajas de Compensación Familiar en Colombia se distinguen las siguientes:⁽¹⁾

[1] ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, ASOCAJAS. Sistema de Subsidio Familiar: Modelo de Intervención Social. Consideraciones generales y referentes internacionales. I Tomo. Capítulo 2: Modelo de intervención social aplicado por el sistema de Subsidio Familiar en Colombia. Pág. 15



Las Cajas de Compensación Familiar son las gestoras del Sistema de Subsidio Familiar, y se caracterizan por ser:⁽²⁾

- Únicas instituciones en Colombia de gobierno bipartito (colaboradores y empresarios).
- Entidades privadas con enfoque social y sin ánimo de lucro.
- Vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Instrumentos de compensación que orientan los aportes de los empleadores hacia las familias de los colaboradores de ingresos bajos y medios.
- Líderes en la formulación y ejecución de programas sociales desde su creación en 1954.
- Ejemplo de asociación público-privada en la prestación de servicios sociales.
- Gestión con calidad humana, capacidad profesional y creatividad.
- Aliados naturales de empresarios, colaboradores y del gobierno (en sus diferentes niveles).
- Conocen las necesidades regionales (departamentales).

2. ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, ASOCAJAS. Sistema de Subsidio Familiar. Prestaciones Familiares para los Trabajadores y sus Familias [en línea]. <<http://www.asocajas.org.co/paginas/CIFRAS-RESPONSABILIDAD-SOCIAL.pdf>> [citado en 19 de diciembre de 2011].



Nuestra Caja en acción

Así iniciamos...



Somos la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, una entidad sin ánimo de lucro, del sector privado, con funciones de seguridad social, vigilada por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Cuenta con personería jurídica con derecho privado constituido, reconocida mediante Resolución No. 2734 de octubre 3 de 1957, otorgada en ese entonces por el Ministerio de Justicia.

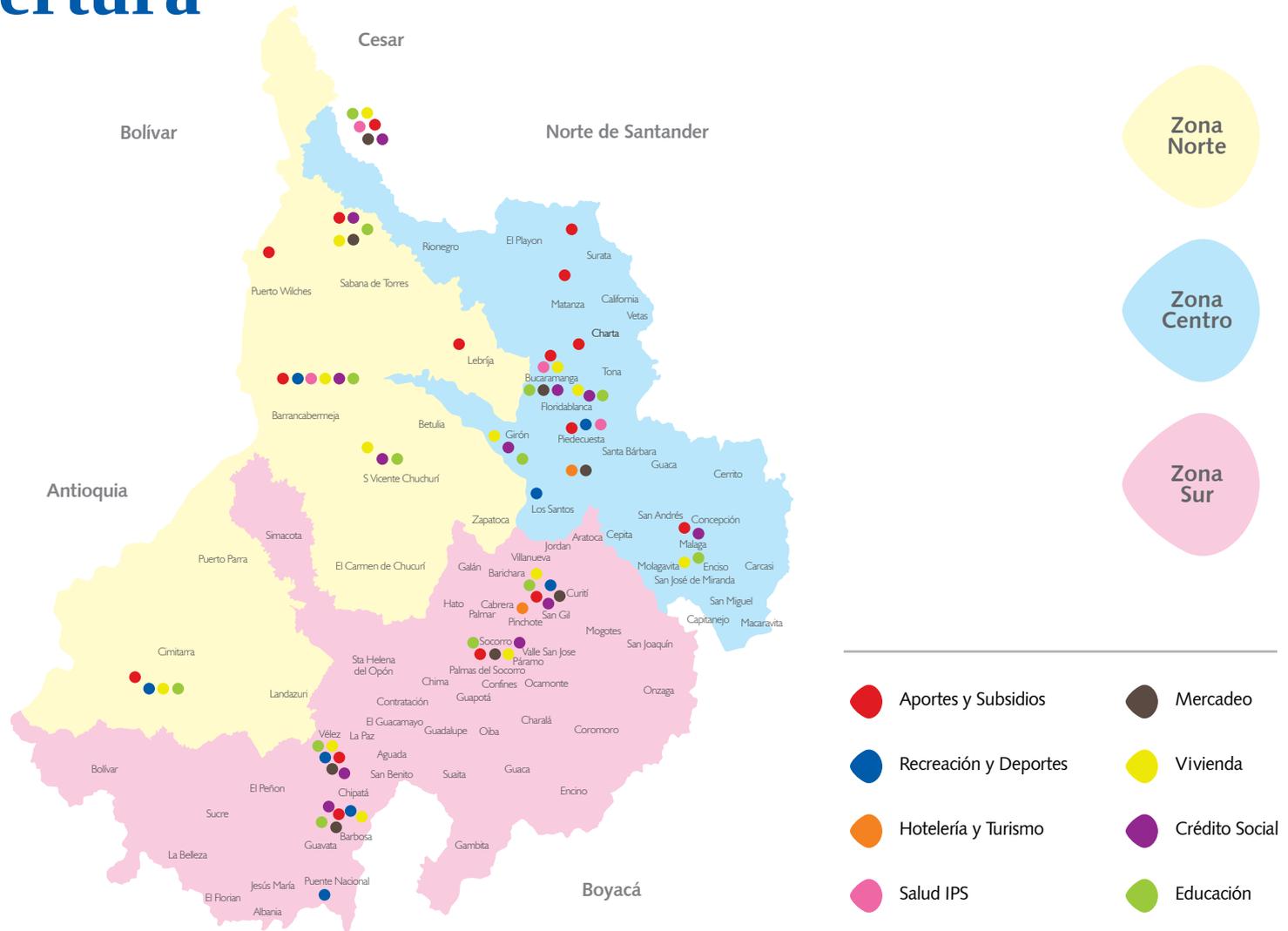
Fuimos pioneros en Santander, cuando en 1957 se dieron los primeros pasos para la creación de esta Corporación con la misión de contribuir al bienestar de la sociedad santandereana y al desarrollo empresarial de la región, haciendo parte del Sistema de Cajas de Compensación Familiar, a las cuales, por ley, las empresas colombianas deben afiliar a sus colaboradores; para promover la solidaridad social, mediante el otorgamiento de subsidios y prestación de servicios en educación, recreación, vivienda, salud, crédito y mercadeo, dirigidos a trabajadores afiliados y sus familias.

Durante 55 años de trabajo, hemos mantenido nuestra oferta de servicios, enfocados hacia la satisfacción de las necesidades actuales de las familias santandereanas, llevándonos a ofrecer nuevos servicios y beneficios en Hotelería y Turismo y Responsabilidad Social, orientados en todo momento al desarrollo económico y social del Departamento, y como aliado al crecimiento del sector empresarial.

El trabajo diario nos obliga a mantener un compromiso de calidad, sin dejar de ver hacia el futuro, para apostarle a nuevas estrategias e iniciativas que nos permitirán asumir los retos acompañados de tecnología robusta, soporte en línea, centro de ayuda, soluciones informáticas integrales y facilidades de comunicación, desde el corazón de nuestra caja hacia el universo corporativo globalizado, fortaleciéndonos como Caja, consolidando nuestro patrimonio, ampliando cobertura e infraestructura, para el beneficio de afiliados y comunidad en general.



Cobertura

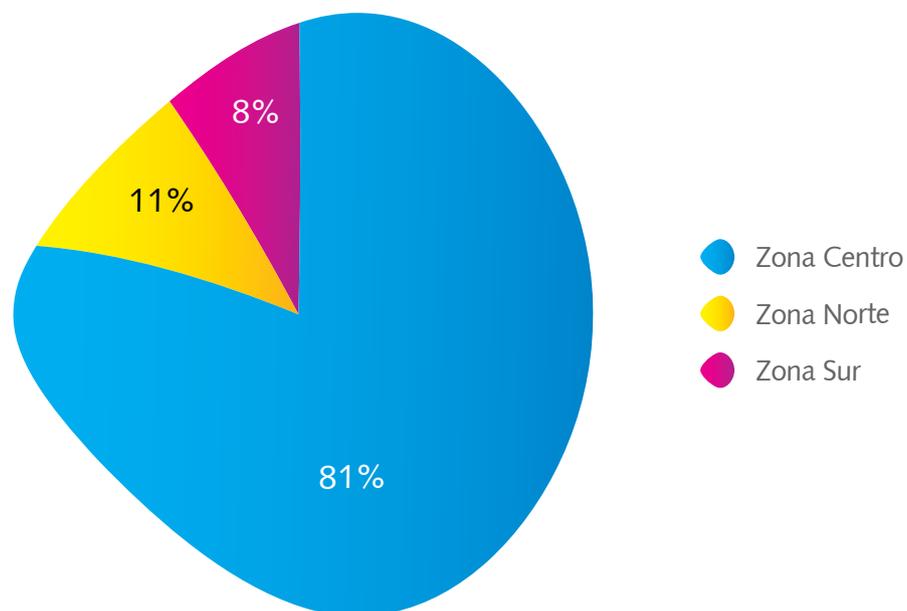


Hacemos presencia en 40 municipios del departamento de Santander Colombia, con 52 sedes en donde ofrecemos nuestros servicios e infraestructura en Salud, Mercadeo Social, Vivienda, Hotelería y Turismo, Crédito Social, Recreación y Deportes, Educación, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Responsabilidad Social y Cooperación.

Nuestra sede principal está ubicada en el municipio de Bucaramanga. Desde allí se direcciona nuestra operación a las 3 zonas geográficas (Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur).

Contamos con 124.231 trabajadores afiliados ubicados en Santander, en donde se refleja que el 81% son atendidos en la Zona Centro, el 19% pertenecen a las zonas Norte y Sur.

Distribución de trabajadores por zonas regionales



Visión

Cajasán será una organización que invierte y desarrolla organizaciones socialmente responsables generadoras de valor superior.

En Cajasán construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la calidad de vida de la familia como núcleo básico de la sociedad.

Misión

Nuestro Direccionamiento Estratégico:

Desde el año 2001 en Cajasán hemos fortalecido el modelo de Planeación mediante el Direccionamiento Estratégico a nivel corporativo y de cada una de sus Unidades, el cual se fundamenta en la gerencia basada en el valor y utiliza como herramienta de seguimiento y toma de decisiones el Balance Score Card (BSC) o Cuadro de mando integral. Contamos con un plan prospectivo año 2015 y en el corto plazo con metas anuales y planes operativos para cada una de nuestras unidades. Para asegurar su cumplimiento, implementamos un modelo de seguimiento y control, a través de dinámicas de mejoramiento mensuales, prejuntas y juntas que se realizan de forma trimestral en donde asisten los miembros del Consejo Directivo. De cada seguimiento se definen acciones y compromisos que se registran en actas y a través de las Unidades de Dirección se verifica su cumplimiento.

Valores Institucionales

Son los que fundan nuestro accionar como Caja de Compensación y como Corporación Socialmente Responsable: Satisfacción, Sostenibilidad, Responsabilidad Social, Generación de Valor, Desarrollo Humano, Transparencia y Confiabilidad.

- ♦ **Satisfacción:**
En Cajasan trabajamos para lograr que nuestros clientes y otros grupos de interés perciban siempre una sensación de complacencia por haber encontrado cumplimiento pleno a sus expectativas en todas las relaciones que sostengamos.
- ♦ **Sostenibilidad:**
Asumimos la responsabilidad de mantenernos activos, rentables, compitiendo y produciendo en el mercado, generando nuevas oportunidades de empleo y relaciones gratificantes para la comunidad, nuestros colaboradores, empresarios, proveedores y el Estado, de manera que podamos proyectarnos en el tiempo.
- ♦ **Responsabilidad Social:**
Formamos parte activa en la construcción de soluciones a las necesidades de las familias, buscando impactar en el desarrollo social y generando calidad de vida con mentalidad abierta al intercambio, a la participación y a la co-gestión.
- ♦ **Desarrollo Humano:**
Propendemos por el crecimiento integral en las diferentes dimensiones de nuestros colaboradores procurando que su actividad tenga sentido de vida para todos.
- ♦ **Generación de Valor:**
Todas las partes interesadas con las cuales establecemos relaciones nos reconocen como una corporación que siempre procura contribuir significativamente con soluciones superiores a sus necesidades de mejoramiento de calidad de vida.
- ♦ **Transparencia y Confiabilidad:**
Nuestras relaciones con los grupos de interés se basan en la credibilidad, coherencia, la seguridad y la certeza de que todas nuestras acciones responden consistentemente a nuestras promesas de servicio.

Mapa Estratégico.



Ética y Transparencia:

En Cajasan, la ética es el principio básico de accionar, lo cual es consecuente con nuestras prácticas de buen gobierno, dentro de las cuales se tiene definido un marco de referencia corporativo que contiene la filosofía empresarial y expresan claramente la posición de la Corporación respecto de actos de corrupción, fraude o cualquier modalidad de actuación que contraríe los principios éticos denominado Código de Buen Gobierno y de Ética, en donde se exaltan las políticas que enmarcan el programa de antifraude y resalta las políticas de Control y Gestión Integral de Riesgos.

Nuestras relaciones equilibradas con los grupos de interés, están enfocadas en la Responsabilidad Social Empresarial y adoptan las buenas prácticas como la adhesión al Pacto Global, y la declaración de promoción de Derechos Humanos del Sector Privado, firmado con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, ANDI, que dan fe de las declaraciones precisas y soporta el rechazo al fraude, la corrupción y en general, a los hechos contrarios a la ética.

Estos instrumentos que se describen a continuación, están articulados entre sí garantizando homologación en su interpretación y en la aplicación de sus postulados, acompañados de un esquema de gobierno que permite su oportuna actualización, revisión y monitoreo.



Prácticas de Buen Gobierno

Entendemos por Prácticas de Buen Gobierno, los compromisos y medidas adoptadas respecto de nuestro gobierno, conducta e información, para que las actuaciones con los grupos de interés estén orientadas a garantizar la integridad, la ética empresarial, el adecuado manejo de asuntos, el respeto de quienes interactúan en ella para el cumplimiento de los compromisos y logros aportando al desarrollo sostenible de la Región y dando a conocer nuestra gestión al público.



Código de Buen Gobierno y de Ética:

En la búsqueda por generar confianza con los grupos de interés, hemos decidido implementar procesos y prácticas propios del Buen Gobierno y Ética Corporativa, organizando la distribución de derechos y responsabilidades entre todo el equipo, recogiendo la visión, misión, principios éticos y valores corporativos que han determinado nuestro accionar. Los principios éticos están fundados en deberes de conducta y obligaciones: compromiso, eficiencia, honestidad, honradez, lealtad, respeto y responsabilidad.

En este sentido propendemos por el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de la Corporación, que a la vez permitan el alcance de los objetivos y su evaluación, constituyendo una plataforma de protección para los grupos de interés.

En el Código de Buen Gobierno y de Ética exaltamos el Sistema de Gestión Ambiental, las políticas anticorrupción, antipiratería, actuar frente a otras Cajas de Compensación, comunidad, usuarios y proveedores; las políticas para la gestión ética, procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés.

Asimismo contamos con el Comité Independiente de Auditoría encargado de la evaluación del control interno de Cajas, y su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde al Consejo Directivo.

En Gestión del Riesgo, en el 2011 iniciamos actividades de sensibilización y socialización a todo el personal, frente a la gestión y administración; aplicando la metodología de riesgos corporativos y partiendo de los objetivos de cada una de las Unidades, se obtuvo una Matriz de Riesgos general, en donde se encuentran los riesgos a los que está expuesta cada Unidad de la Corporación, así como su medición con factores como impacto, probabilidad y riesgo puro.

Basados en esta medición en el 2012 continuaremos con la gestión de los riesgos identificados y se aplicarán las medidas de control, planes de trabajo y reformulación de procesos aportando al mejoramiento continuo de la Corporación.

Trabajamos en la Implementación de un Programa Antifraude ajustado al perfil de riesgo de la Corporación, que cuenta con el apoyo y compromiso de la alta Dirección y sus colaboradores, en procura de un comportamiento ético de todos sus miembros. El programa contiene componentes primordiales para la eliminación y detección de fraude como son la valoración del riesgo de fraude, la creación de un ambiente de control, el diseño y la implementación de actividades de control de fraude, la comunicación de las directrices y el monitoreo de su efectividad y los controles antifraude. Durante el 2011, realizamos la socialización y generamos ocho boletines

Código de Buen Gobierno y de Ética:

referidos al fraude y corrupción, iniciando campañas de prevención del fraude.

Asimismo en nuestro Código de Buen Gobierno y de Ética contamos con las siguientes políticas:

Política Anticorrupción

Estamos comprometidos para trabajar en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir hechos de corrupción en nuestro accionar:

1. Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.
4. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
5. Denunciarán las conductas irregulares.

6. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

En todo caso, al interior de la corporación se tendrá en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el estatuto Anticorrupción y demás normas que actualicen o regulen la materia.

Política Anti-Piratería

De conformidad con las políticas que desarrollará el Consejo Directivo, la Corporación velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y a establecer una Política de Anti -Piratería en la Corporación.

Política frente a las demás Cajas

La Corporación garantiza que actuará de buena fe y en cooperación frente las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia

Asimismo en Cajasan, como lo hemos mencionado, adoptamos el Valor de la Transparencia, el cual garantiza que nuestras relaciones con los grupos de interés estén basadas en la credibilidad, coherencia, seguridad y certeza que nuestras acciones son verificables y responden consistentemente a nuestras promesas de servicio.

El Modelo de Control Interno en Cajasan es responsabilidad de todos y cada uno de nuestros integrantes; fundamentado en normas internacionales y modelos colombianos (MECI), se encarga de realizar una evaluación permanente de la Corporación, identificando riesgos, y evaluando los controles a los procesos y procedimientos, dentro de las políticas definidas por el Consejo Directivo y procurando el fortalecimiento del autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

Trabajamos y evolucionamos basados en nuestros valores corporativos haciendo respetar el cumplimiento de todas las normas nacionales e internacionales que regulan el trabajo propendiendo por:

- Asegurarnos de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
- Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

- Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- Evitar la violación de los derechos humanos por discriminación.

Estamos comprometidos con el Pacto Global y con el cumplimiento de sus principios como parte de nuestra estrategia, cultura y operación. Por consiguiente propendemos por aunar esfuerzos con aliados locales, nacionales e internacionales, para avanzar en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de interés, aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el Desarrollo Sostenible de la Región.



Derechos Humanos

En Cajasán nuestras acciones están orientadas en salvaguardar los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, mediante nuestro actuar de acuerdo a los valores corporativos implícitos en el trabajo que realizamos en cada una de las Unidades de la Corporación.

Durante 2010 y 2011 no reportamos casos relacionados con abuso de los derechos humanos, trabajo forzoso u obligatorio, discriminación, violación de los derechos humanos de indígenas y acoso laboral o de otro tipo. Tampoco se presentaron incidentes de violación a los derechos humanos de los grupos de interés en nuestras áreas de influencia.

De igual forma en la Asamblea Anual de Afiliados de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI, que se llevó a cabo en Cali en Agosto de 2010 nos comprometimos con el respeto a los Derechos Humanos como empresa privada y firmamos la declaración de principios éticos de empresarios colombianos.

Asimismo como Política Corporativa aplicable a los procesos de selección y contratación, no vinculamos a menores de edad (18 años) a nuestras actividades, las cuales no presentan riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil. En nuestras instalaciones Hoteleras tenemos publicado una declaración en donde indicamos que por nuestro compromiso rechazamos la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso

sexual con menores de edad; contribuimos al cumplimiento de la Ley 679 de 2001 artículo 16.

Además, ninguna de las actividades desarrolladas por la empresa presentan riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. Es así como respetamos y promovemos el cumplimiento de los Derechos Humanos, tanto al interior de nuestra Corporación como en el contexto en el que operamos, y nuestras acciones están encaminadas a laborar en armonía, paz y desarrollo regional.



Etiquetas de productos y servicios:

En cumplimiento de las Normas y procedimientos vigentes sobre el tipo de información suministrada en el desarrollo de las actividades corporativas cumplimos con:

Recaudo de aportes de las empresas Afiliadas:

Avisos de morosidad: Con el fin de hacer nuestros procesos más amigables con sus grupos de interés en este caso las empresas afiliadas. Realizamos visitas o contacto telefónico con los empleadores cuando presenta deuda en el pago de sus aportes, hasta por dos períodos mensuales o si el pago que realizó presenta inexactitud.

Si el período de mora es de más de dos meses, les notificamos la suspensión y cuando excede este período, les anunciamos el retiro forzoso, de acuerdo con la Ley 21 de 1982, el Decreto 341 de 1988 y el reglamento de suspensión y expulsión. De igual manera si existe incumplimiento y no responde a este cobro, se reporta trimestralmente a la Superintendencia de Subsidio Familiar, que es el organismo del Estado encargado de la inspección y vigilancia de las entidades que recaudan los aportes y pagan el subsidio familiar y con esta información, la Superintendencia hace requerimientos a estos Empleadores.

Asimismo, mensualmente la Superintendencia de Subsidio Familiar reporta fiscalizaciones para realizar el cobro de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP que verifica los pagos mediante las planillas de autoliquidación de PILA y, de encontrar inconsistencias en los mismos, inicia la investigación

a que haya lugar, solicitando información al denunciado y/o entidades externas, y establece el monto de los aportes que se dejaron de pagar; realiza el proceso administrativo de determinación oficial e imposición de multas y ejecuta el cobro correspondiente en los términos establecidos por la Ley.

Certificados para fines netamente Fiscales:

Para las Empresas Afiliadas que pagan oportunamente los Aportes Parafiscales, el Estatuto Tributario Nacional, en su artículo 14, contempla un reconocimiento de las deducciones solicitadas por el pago cumplido de los aportes parafiscales. Aplica cuando el contribuyente presenta su declaración de renta y complementarios. En cualquier caso se deduce lo que efectivamente haya pagado de Parafiscales. Para este trámite expedimos certificados de pagos de aportes y paz y salvo, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 21 de 1982.

Requisitos para afiliación:

Cuando los Empleadores solicitan su afiliación a Cajasan, se les informa los requisitos a través de visita por medio de Asesores Empresariales o mediante consulta de estos requisitos a través de la página web, volantes o pendones que reposan en diferentes sedes con esta información; con el propósito de que gestionen su afiliación correspondiente de acuerdo con el Decreto 341 de 1988.

Iniciativas externas

“En Cajasán nos articulamos al Pacto Global y firmamos la declaración de promover los derechos humanos con la ANDI”



En el año 2009 Cajasán de forma voluntaria se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, con el propósito de incorporar los principios para la generación de la Cultura Corporativa en Responsabilidad Social empresarial. En este año se creó la Unidad de Responsabilidad Social y Cooperación la cual lideró la formación de la única Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander ERSES, e inició proceso de sensibilización y formación en temas relacionados con la responsabilidad social dirigida a colaboradores de Cajasán y empresas de Santander.

Durante 2010 y 2011, Cajasán participó como ponente y conferencista a nivel nacional e internacional, en eventos académicos y empresariales, compartiendo su experiencia en los aspectos sociales que impactan directamente la sustentabilidad de las regiones y la importancia de las alianzas público - privadas que están enmarcadas en la contribución a la creación de valor compartido.

De igual forma Cajasán en la Asamblea Anual de Afiliados de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI reunida en Cali en Agosto de 2010 se comprometió con el respeto a los Derechos Humanos como empresa privada y firmó la declaración de principios éticos de empresarios colombianos.

En este sentido, Cajasán manifiesta que respetamos el cumplimiento de todas las normas, nacionales e internacionales, que regulan el trabajo de las personas.

Asimismo en nuestro diario quehacer, estamos comprometidos con las empresas afiliadas, sus colaboradores afiliados y sus familias, los usuarios de los diferentes servicios, los gobernantes y la comunidad Santandereana, en la que todos vivimos e interactuamos. También estamos comprometidos con la aplicación de estándares de calidad en todos los procesos y procedimientos corporativos y con el cumplimiento cabal de las pautas, instrucciones, normas, leyes y disposiciones estipuladas por los entes de control, vigilancia y fiscalización.

Cajasan se compromete a prestar servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la comunidad, el empresario, el trabajador afiliado y su familia. Es así como Cajasan realiza medición de sus compromisos de servicio, atendiendo las solicitudes y realizando acciones de mejora que permitan prestar un mejor servicio y lograr la satisfacción de sus clientes y usuarios.

En el año 2011, implementamos de forma integral la norma ISO 9001:2008, certificando 40 procesos misionales, estratégicos y de apoyo, en 15 unidades generando 52 sedes en 40 municipios de Santander y más de 1000 colaboradores directos e indirectos comprometidos con la calidad y con el servicio.

Adicionalmente ofrecemos a las empresas afiliadas el Plan Integral de Bienestar para sus colaboradores, que una vez implementado, les permite identificar las áreas más

vulnerables y las principales problemáticas en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. A partir de este diagnóstico, proponemos un proyecto de intervención social que da respuesta a los hallazgos, los cuales están alineados y contribuyen con lo estipulado por los Objetivos del Milenio y los principios del Pacto Mundial, todo esto para superar las trampas de la pobreza e incrementar el Índice de Desarrollo Humano.



Hacemos presencia en:

- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO Santander
- Red de Emprendimiento de Santander
- Junta Cámara Colombia de la Construcción CAMACOL
- Junta Directiva del Fondo Regional de Garantías
- Asamblea del Fondo de Capital Privado Progresía Capital
- Comité de Estrategia de Formalización para la Innovación
- Comité Universidad-Empresa-Estado
- Comisión de Salud de ASOCAJAS
- Comité de Salud y Ambiental de la ANDI
- Comité de Vivienda Departamental
- Comité Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander
- Comité Empresarios por la Educación
- Comité Operativo Ceres
- Comité de Calidad Líderes Siglo XXI
- Comité Red de Bibliotecas
- Comité Primera Infancia
- Consejo Directivo Oriente Miraflores
- Comité Departamental de Turismo
- Comité de Aportes de Supersubsidio
- Observatorio Laboral

Y las siguientes Juntas Directivas a las cuales asiste el Director General de Cajasán:

- Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
- Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
- Metrolínea
- ASOPAGOS S.A

Gobierno Corporativo:

La Corporación está dirigida por la Asamblea General de afiliados, el Consejo Directivo y el Director General.

Asamblea General:

Es la máxima autoridad de la Corporación, sus decisiones son obligatorias y cumplen funciones que señala la Ley y los estatutos. Está conformada por la reunión de los miembros afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados.

Consejo Directivo:

Está conformado por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General en representación de los empleadores afiliados, y cinco miembros principales con sus respectivos suplentes designados por el Ministerio de la Protección Social, en representación de los colaboradores afiliados, son elegidos para un período de tres años y tienen la posibilidad de ser re-elegidos. Para ser miembro del Consejo Directivo de Cajasán en representación de las empresas, empleadores o patrones, se requiere ser propietario, socio de sociedades de personas, representante legal principal o suplente, miembro de la Junta Directiva o funcionario acreditado por personas naturales o jurídicas que sean afiliadas a Cajasán. Ningún miembro del Consejo Directivo de Cajasán desempeña cargo ejecutivo en nuestra organización. A continuación presentamos el Consejo Directivo elegido para el período 2010 – 2013.



Miembros Consejo Directivo Cajasán 2010 - 2013

REPRESENTANTES EMPLEADORES	
PRINCIPALES	SUPLENTES
Propósitos y Proyectos Pablo Gómez Mogollón	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda. Financiera Coomultrasan Jaime Chávez Suárez
Penagos Hermanos & Cia Ltda. Jaime Hernando Rodríguez Arenas	Salud Dar Ltda. Pedro Ramón Rodríguez
Empresa de Transporte Lusitania Alfonso Pinto Afanador	Comercializadora Dimpro Ltda. Sandra Erica Ordoñez Bermúdez
Vesga Ballesteros Humberto Germán Enrique Vesga Ballesteros	Cootrasur Ltda. Rodrigo Joya Arenales
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia Juan Diego Méndez Larrañaga	Rueda Balaguera Jaime Jaime Rueda Balaguera

REPRESENTANTES TRABAJADORES

PRINCIPALES

Transcolombia
Miguel Rueda Cediell

Cemex de Colombia
Miguel Sierra Sandoval

Club del Comercio
Luis Erwin Díaz Serrano

SENA
Cristian Acuña Mantilla

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Claudia Patricia Hernández Sandoval

SUPLENTES

ESE Hospital San Juan de Dios de Lebrija
Erminda Becerra

Municipio de Floridablanca – Docente Colegio Isidro
Leonardo Echeverría Gutiérrez

Empresa de Transporte Villa de San Carlos S.A.
Maria Eugenia Larrota Ramírez

Municipio de Rionegro
Leidy Diana Marin Jaimes

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Esperanza Durán Pulido



Director General

Es el representante legal y la administración directa de la Corporación; su elección y remoción le compete al Consejo Directivo.

Adicionalmente forma parte del Gobierno Corporativo en Cajasán los siguientes comités:

Comité Independiente de Auditoría

- Es el órgano encargado de la evaluación del control interno y del mejoramiento continuo de la Corporación, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde al Consejo Directivo equivalente en la materia.
- Está integrado por tres (3) miembros del Consejo Directivo, quienes tienen experiencia y son conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas a dicho órgano social.
- Realiza una reunión bimestral, o con una frecuencia mayor según ameritan los resultados de las evaluaciones del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar.

Comité de Dirección

- Define los lineamientos y directrices conforme a los objetivos de la Corporación.
- Conformado por el grupo de nivel estratégico de Cajasán entre los cuales están el Director General, gerentes de las UDIR, UENs, USCs y Líderes de proyectos corporativos.
- La periodicidad es mensual.

Dinámicas de Mejoramiento

- Permiten realizar el seguimiento mensual de la gestión de la unidad y recibir retroalimentación para la toma de acciones inmediatas en busca del mejoramiento.
- Está conformado por un representante de la Dirección General, el Gerente de la unidad quien presenta el informe junto con el equipo primario.
- La periodicidad es mensual.

Prejunta

- Permite realizar el seguimiento trimestral de la gestión y avances de las metas de la unidad a través del cuadro de mando integral BSC directivo.
- Está conformado por el Director General, las Unidades de Dirección, el Gerente de la unidad que presenta el informe y su equipo primario.
- Es una reunión de seguimiento trimestral

Juntas

- Es el seguimiento trimestral de la gestión que realiza el Consejo Directivo a las unidades que no asisten al Consejo Directivo en Pleno; se analiza a través del cuadro de mando integral BSC directivo.
- Está conformado por la comisión del Consejo Directivo asignada a la Unidad de negocio respectiva, el Director General, la Gerente de Planeación y Control de Gestión y el Gerente de la unidad que presenta el informe.
- Es una reunión de seguimiento trimestral

Mecanismos institucionales de los empleados para comunicarse con el máximo órgano de Gobierno:

En Cajasán contamos con un mecanismo institucional para mantener informado al Consejo Directivo de la gestión con los colaboradores; en el BSC en la perspectiva de aprendizaje y desarrollo tenemos indicadores de clima laboral y evaluación de desempeño, en donde cada Gerencia presenta al Consejo Directivo a través de las Juntas o en el Consejo, el informe de la gestión con sus colaboradores. Se incluye el plan de trabajo y su ejecución.

Estructura operativa:

Nuestra estructura operativa está conformada por un grupo directivo de 22 personas, distribuidos entre unidades de Dirección, Unidades de Negocio y Unidades de Soporte Corporativo. Así mismo contamos con 180 colaboradores que conforman el grupo táctico y 519 colaboradores en el grupo operativo, quienes se encuentran ubicados en diversas sedes de Cajasán.



Organigrama



UDIR: Unidad de Dirección **UEN:** Unidad Estratégica de Negocio **USC:** Unidad de Soporte Corporativo.
 Consejo Directivo Acta 280 del 17 de Diciembre de 2009

Equipo Directivo Cajasán

César Augusto Guevara Beltrán - Director General

UNIDADES DE DIRECCIÓN - UDIR

Martha Liliana Quintero Álvarez - Asistente de Dirección
Norma Yolanda Hernández Vanegas - Gerente UDIR Planeación y Control de la Gestión
Ana Milena Serrano Vesga - Gerente UDIR Auditoría Interna
Walter Fabian Posada Calderón - Gerente UDIR Alianzas

UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO - UEN

Sandra Milena Vega Gómez - Gerente UEN Salud
Libia Stella Sarmiento Vesga - Gerente UEN Mercadeo Social
Nepcy Brilla Lache - Gerente UEN Educación
Sandra Liliana Ibarra Ferreira - Gerente UEN Recreación y Deportes
Nubia Esther Hernández Jaimes - Gerente UEN Hotelería y Turismo
Claudia Patricia Anaya - Gerente UEN Crédito Social
Carlos Martín Díaz - Gerente UEN Vivienda
Diana Marcela Camacho - Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación

UNIDADES DE SOPORTE CORPORATIVO - USC

Olga Lucía Sanmiguel Rodríguez - Gerente USC Tesorería
Olfa Garavito - Gerente USC Contabilidad
Martha Azucena Mejía Camacho - Gerente USC Jurídica
Claudia Juliana Durán Galvis - Gerente USC Gestión Humana
Eliana López Mancilla - Gerente USC Servicios Generales
Luz Adriana Salamanca Torres - Gerente USC Sistemas
Beatriz Solano Gélvez - Gerente USC Marketing Corporativos
Lina María Vargas Chinchilla - Gerente Zona Norte
Bibiana Guacaneme Cepeda - Gerente Zona Sur



cajasan

**Trabajamos por el Bienestar
de los Santandereanos**

Aportes y Subsidio

“Cada día más cerca del bienestar de los Santandereanos”



Consolidamos nuestra presencia a nivel regional con 5.945 empresas afiliadas que reflejan el grado de confianza de los empresarios de la región, impactando en 395.353 personas afiliadas, entre trabajadores, cónyuges y personas a cargo, lo que refleja nuestra buena imagen como Caja de Compensación.

En el 2011 entregamos subsidios en dinero por valor de \$19.642 millones equivalente a cerca de 857 mil cuotas monetarias.

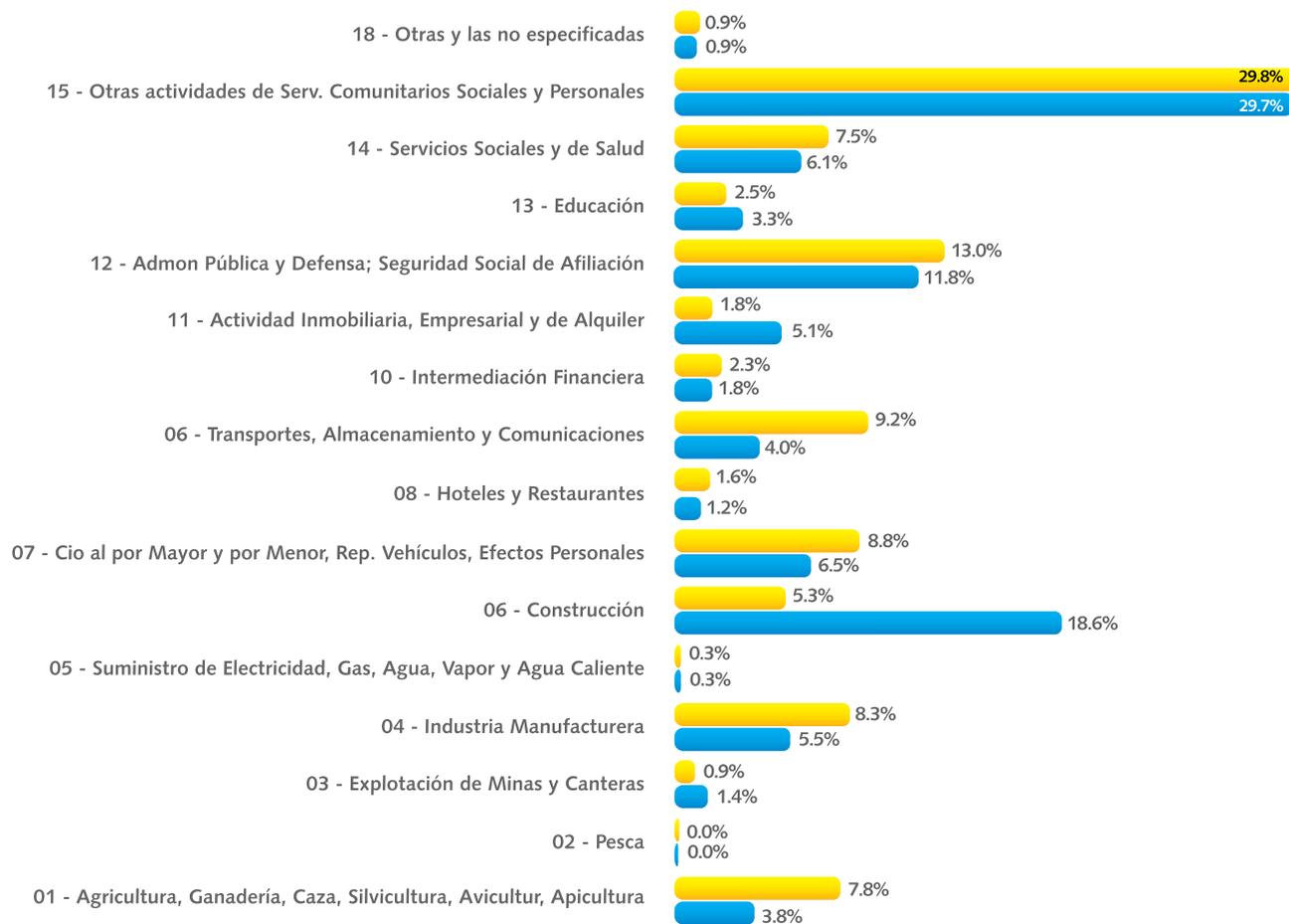
Otorgamos 67.401 subsidios en especie por valor de \$1.715 millones representados en beneficios de alimentación, vacunación, nutrición, becas educativas y programas recreativos para el aprovechamiento del tiempo libre.

Recibimos \$60.671 millones de aportes de empresas afiliadas y logramos un crecimiento del 26% en comparación con el año 2010.

Asesoramos 2.671 empresas para el pago de los aportes a la Seguridad Social a través del operador de información ASOPAGOS.



Distribución de Afiliados por Sector Económico



Mercadeo Social

“Cada día más cerca para que tu cuentes”



Nos consolidamos a nivel regional, con una red de 11 supermercados y 9 droguerías, buscando brindar accesibilidad y ser reguladores de precios en los productos de la canasta familiar para nuestros afiliados y público en general.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- Culminamos el año con ventas por \$44.183 millones para un crecimiento del 11% respecto al año 2010.
- Atendimos 158.521 clientes en promedio para un crecimiento del 4% respecto al año anterior.
- Mejoramos la ubicación e infraestructura en los supermercados de los municipios: Sabana de Torres y San Alberto.
- Ampliamos nuestro portafolio de servicios en el 2011 dando apertura al punto de venta número 12 en formato panadería.
- Ejecutamos dos convenios interinstitucionales, uno con la Gobernación de Santander para la entrega de 40.914 kits escolares y el segundo convenio con Colombia Humanitaria para la entrega de 13.136 ayudas a damnificados por la ola invernal.

- Implementamos el Sistema de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001 versión 2008.
- 399 empresas integran nuestra red de proveedores.
- Ejecutamos el 100% del calendario comercial con importantes eventos como Raspa Mágico, Mercaniversario, y Descuentazos Cajasán, los cuales ratifican nuestro compromiso con productos de alta calidad a precios económicos para afiliados y clientes en general.
- Realizamos la primera medición de posicionamiento de marca a los Supermercados Cajasán con un tamaño de muestra de 384 personas en 9 municipios: Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Barbosa, Vélez, Socorro, San Gil, San Alberto y Sabana de Torres. El estudio demostró que Cajasán se encuentra entre las 5 marcas más posicionadas en los consumidores del Área Metropolitana de Bucaramanga y en otros municipios se encuentra como la primera marca más recordada.



Educación

“Cada día más cerca para un futuro mejor”

Comprometidos con el desarrollo humano, trabajamos en la formación integral del ser en todas las etapas del ciclo vital, potencializando sus habilidades cognitivas y ciudadanas, desde la primera infancia hasta la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano con 20 instituciones educativas propias y en convenio, a través de preescolares, hogares infantiles, Jardines Sociales, Centros Educativos de Básica primaria y Secundaria, Programa de Educación Formal para Adultos, Instituto Técnico Laboral y Bibliotecas Públicas Escolares.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- Atendimos a 2.511 estudiantes de preescolar, primaria y secundaria.
- Capacitamos a 5.371 usuarios de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Ejecutamos 206.635 actividades en nuestras bibliotecas.
- 16.841 personas asistieron a nuestras actividades culturales.
- 1.018 niños y niñas fueron atendidos en nuestros Programas de Primera Infancia en los componentes: Educativo, Nutricional, Psicosocial, Salud, Lúdico, en la restitución y garantías de derechos de los infantes, a través de la red propia y en alianza con el ICBF.
- Los estudiantes egresados de nuestros Centros Educativos obtienen doble titulación como Técnicos Comerciales y Certificado de Aptitud Ocupacional en Administración y Compensación de Salarios.
- Firmamos convenio con la Universidad Autónoma de Bucaramanga en el programa Técnico Profesional de Gastronomía, de forma que nuestros estudiantes se benefician de esta articulación.
- Firmamos convenio con el municipio de Barrancabermeja para administrar el Centro Atención Integral de la Familia CAIF - Monseñor Jaime Prieto Amaya, para la Atención en primera infancia de 300 niños y niñas, trabajo con madres gestantes, jóvenes y adulto mayor.
- Capacitamos en Desarrollo Humano y Proyectos Pedagógicos de Aula al equipo pedagógico del CAIF conformado por 40 madres que se vincularon al proyecto, así mismo trabajamos con 120 niños en talleres lúdicos pedagógicos.



Programas que apoyan y promueven la lectura:

El Bibliomorral:

Es una jornada cargada de literatura y cultura, para que niños y niñas disfruten de actividades en torno a la lectura, fomentando el amor por ella y el desarrollo de competencias cognitivas y emocionales en pro de una sociedad productiva, democrática y en paz.

Hora Cuento:

Leer en voz alta desarrolla grandes habilidades en las esferas auditiva, imaginativa, de memoria, creación de imágenes corticales, comunicativas, narrativas, de aprender a escuchar y a respetar a los demás, y de soñar con todo el fascinante mundo de los libros.

Mi Historieta Preferida:

A través de las historietas o tiras cómicas, los niños y niñas estimulan su imaginación y creatividad. Así mismo, de una manera atractiva van adquiriendo tácitamente conocimientos sobre redacción y ortografía, al igual, que valiosos datos científicos e históricos mediante el seguimiento de los relatos.

Teatro Infantil Interactivo:

Incentivar competencias de expresión artística por medio de la representación teatral de personajes literarios. Fomentar la creación de espacios de convivencia saludable, donde el respeto por los demás se convierta en un hábito.

Pequeños Artistas:

Fomentar la creación de textos escritos y gráficos a partir de una secuencia de imágenes, incentiva en los niños y niñas competencias de creación escritas que propicien el descubrimiento de los próximos escritores de nuestro país.



Crédito Social

“Cada día más cerca para cumplir tus metas”

Con la Unidad de Crédito Social, brindamos a los afiliados que no tienen acceso al mercado formal financiero soluciones que permiten aliviar las cargas económicas, consecución de metas o proyectos personales, accesibilidad a nuestros servicios y adquisición de vehículo. Igualmente para las empresas ofrecemos a través de microcrédito Fonede fortalecimiento empresarial para compra de bienes muebles e inmuebles o capital de trabajo.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- Otorgamos a 3.621 afiliados créditos sociales, de los cuales el 99,96% son de Categoría A y

B es decir, con ingresos inferiores a los cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes

- Entregamos \$1.620 millones a los trabajadores y sus familias a través del crédito social
- Beneficiamos a 15 empresas con recursos de microcrédito fonede por valor de \$185 millones.
- Consolidamos alianzas con entidades financieras, de seguros y establecimientos comerciales para que los afiliados accedieran a crédito.

En el Fortalecimiento del portafolio de Servicios se destaca:

CrediLibre:

“Alcance todas sus Metas”

Usted elige el propósito de su Crédito, compra de electrodomésticos, computadores, turismo, remodelación de vivienda entre otros, con la mejor alternativa de financiación.

CrediRecreación:

“Viva sus Planes”

Acompañamos sus proyectos de viajes nacionales e internacionales, proyectos de recreación y diversión. Contamos con aliados estratégicos que brindan paquetes turísticos con tarifas preferenciales exclusivos para afiliados.



CrediEstudio:

“Construya su Futuro”.

Apoyamos por medio del crédito su proyecto de formación y capacitación; desde cursos cortos, diplomados, formación técnica, profesional, especializaciones, maestrías entre otros.

CrediFomento:

“Potencialice su negocio”

Apoyamos su micro, pequeña y mediana empresa por medio del Microcrédito Fonede el cual le permite: aumentar su capital de trabajo, comprar activos fijos o realizar inversión mixta. Financiamos sus proyectos hasta por 25 smlmv con tasa fija y amplios plazos de financiación de hasta 59 meses.

CrediVehículo:

“Conduzca su propio camino”

Financiamos la compra de su vehículo nuevo o usado y motocicleta con la mejor alternativa de financiación, con plazos hasta 60 meses.

CrediSalud:

“Invierta en su bienestar”

Estamos con Usted brindándole el crédito que necesita para que invierta en toda clase de tratamiento o productos que mejoren su bienestar como: Ortodoncia, tratamientos estéticos, correctivos, vacunas, medicamentos entre otros. Tasas de Interés de acuerdo a su categoría de afiliado, con plazos desde 3 y hasta 60 meses.

CrediConsumo:

“Compre y ahorre fácilmente”

Prestamos el dinero que Usted necesita para realizar sus compras con los mejores precios que le ofrecen los Supermercados Cajasán o Supermercados Aliados mediante dos alternativas: Crédito al Instante o Crédito Tradicional de Consumo. Tasas de Interés de acuerdo a su categoría de afiliado, con plazos desde 3 y hasta 60 meses.

Adicionalmente contamos con un portafolio de seguros diseñado exclusivamente para nuestros Afiliados que se caracteriza por cubrir los principales y comunes siniestros a los que está expuesta nuestra población afiliada, como son: Muerte por cualquier causa, incapacidad total o permanente, renta clínica, un novedoso módulo de cubrimiento por cáncer y seguro de exequias, con primas mensuales accesibles.

Salud

“Cada día más cerca para cuidarte mejor”



El cuidado y protección de la salud como aporte fundamental al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada y no afiliada representa uno de nuestros retos esenciales. Para cumplir con este compromiso nuestra labor durante el año 2011 se desarrolló en tres áreas específicas: Salud EPS-S, Salud IPS y Salud Ley 21.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

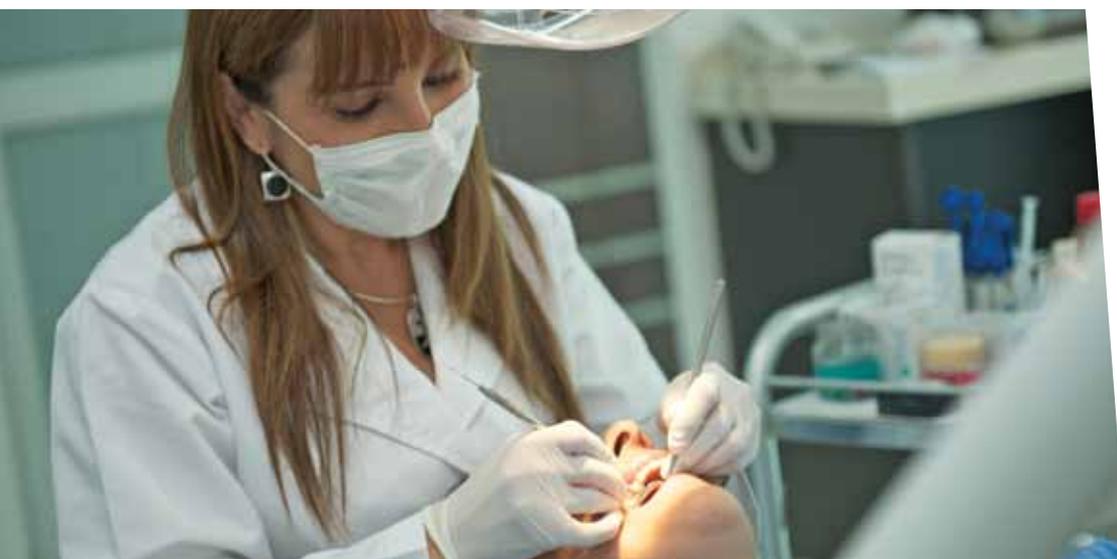
EPS S

- Garantizamos la prestación del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado a 36.009 usuarios residentes en diez municipios del Departamento de Santander, de los cuales 5.317 fueron costeados con recursos propios de Cajasán.
- A través de nuestra red de servicios conformada por 72 prestadores de servicios de salud, realizamos un total de 108.978 actividades con población afiliada, 6.406 en el área de Promoción y Prevención, 94.908 actividades de medicina y odontología, pequeña cirugía, exámenes de laboratorio y suministro de medicamentos esenciales, 7.664 intervenciones hospitalarias y quirúrgicas, atenciones de parto y del recién nacido y con pacientes diagnosticados con patologías de alto costo tales como VIH Sida, cáncer, insuficiencia renal, unidad de cuidados intensivos, entre otras.

- Realizamos 36.540 actividades de detección temprana y protección específica tendientes a identificar oportunamente la enfermedad con el fin de disminuir los factores de riesgo presentes en la población asegurada.
- Atendimos 281 personas diagnosticadas y tratadas en patologías de alto costo, con alto impacto para la gestión de la EPS-S pues su intervención implica alta complejidad técnica, alto costo, baja ocurrencia y bajo costo efectividad en su tratamiento. Las patologías de alto costo de mayor prevalencia en la población afiliada son: cáncer, VIH Sida e insuficiencia renal. Por municipio, Barrancabermeja concentra el 58% del total de casos, seguido por Puerto Wilches con el 17% y Sabana de Torres con el 11%.

SALUD IPS Y LEY 21

- Garantizamos la prestación de servicios ambulatorios de baja complejidad a 90.490 afiliados a los diferentes regímenes del sistema, lo que representó un crecimiento del 13% respecto al 2010.
- Atendimos 51.976 afiliados y particulares en nuestra red de Instituciones Prestadoras de Salud - IPS en Bucaramanga, Piedecuesta, Barrancabermeja y San Alberto.



- Desarrollamos con empresas, personas afiliadas y no afiliadas 555.089 actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a la promoción de salud, protección frente a riesgos específicos y a la identificación oportuna y tratamiento efectivo de la enfermedad.
- Contamos con 5 sedes propias totalmente dotadas y habilitadas en Bucaramanga, Piedecuesta, Barrancabermeja y San Alberto, para la prestación de servicios ambulatorios de Nivel I y II de complejidad en las líneas de Salud Empresarial y Salud Familiar.
- Otorgamos subsidios a 17.835 afiliados por un valor cercano a \$528 millones, a través de la provisión de servicios de salud complementarios al POS, nutrición, vacunación complementaria, odontología especializada y atención a adultos mayores.
- Entre los servicios complementarios no cubiertos por el plan obligatorio de salud se encuentran: odontología especializada: periodoncia, endodoncia, rehabilitación oral, cirugía oral y maxilofacial, odontopediatría, ortodoncia, ortopedia, implantología y laboratorio dental.
- En vacunación Complementaria ofrecemos asesoría en esquemas de inmunización según edad, género y estado de salud de los integrantes de la familia y aplicación de vacunas complementarias al Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI) autorizado por el Gobierno Nacional, requeridas para la prevención y protección frente a enfermedades infectocontagiosas de alta prevalencia.

Ofrecemos los siguientes Programas Especiales:

PAIDIS: Programa de Atención Integral Domiciliaria al Discapacitado

Club Disfrutemos Juntos: Programa de Atención Integral al Adulto Mayor

SIPI: Salud Integral para la Infancia

Club Otoño de Vida: Atención Integral al Paciente con Patología Crónica

Cuidando a Mamá: Atención Integral a la Familia Gestante

Chequeos Ejecutivos: Evaluación integral personalizada según edad, género y factores de riesgo socio-familiar.

Programa de Nutrición y Alimentación
Complementaria:

Dirigido exclusivamente a las personas inscritas en los programas especiales de Cajasán IPS, busca contribuir con el mejoramiento de su estado nutricional, ofreciendo asesoría en lactancia materna exclusiva y complementaria, nutrición preescolar y escolar e intervención nutricional en casos específicos y suministrando a precios especiales leches maternizadas de inicio y continuación, y complementos nutricionales.



Hotelería y Turismo

“Cada día más cerca para que disfrutes tu vida”

Contamos con soluciones propias en alojamiento, estratégicamente ubicadas en Piedecuesta y San Gil, donde se desarrollan actividades en manejo de ocio y tiempo libre, de tipo familiar y corporativo en un ambiente natural con servicios de calidad y a bajo costo, al alcance de todos nuestros afiliados y clientes en general, buscando mejorar la calidad de vida y aplicando la política de prevención de impacto ambiental.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- Desarrollamos 128.303 actividades de hotelería y turismo enfocadas en el producto familia y corporativo, con programas atractivos y de enfoque social, formativo y de incentivos.
- Realizamos 8.803 actividades en múltiples programas vacacionales a nivel regional y nacional.
- Incentivamos el turismo social con la participación de 1.339 afiliados y beneficiarios en los programas de turismo regional y con entradas al Parque Nacional del Chicamocha, como respuesta a nuestro compromiso del desarrollo cultural de la región.
- Ofrecemos el servicio de Operador Turístico a nivel Regional, Nacional y en alianza con Santur- Agencia de Viajes.
- Brindamos accesibilidad a las familias a través del Convenio Cajas sin Fronteras, realizado con 27 Cajas de Compensación Familiar para el ingreso a centros recreacionales y vacacionales del territorio colombiano.
- Contribuimos con el empleo a Madres Cabeza de Familia que conforman el 41% de la nómina de la Unidad a través de la prestación de los servicios de hotelería y turismo.
- Hicimos presencia en eventos de impacto Nacional como: Participación en ANATO Corferias; Comité de Turismo Asocajas, encuentro Regional Federación Nacional de Cafeteros desarrollo sostenible; encuentro Nacional Red de Ingenierías de Sistemas REDIS prospectiva en la Ingeniera de Sistemas; encuentro Nacional de Bibliotecas Asocajas; encuentro Regional de Transportadores; celebración Día de los Niños en San Gil; desarrollo Actividades Culturales Unisangil; desarrollo del Primer Encuentro de Hábitos Saludables Indersantander; desarrollo del Seminario Naciones Unidas contra el uso de droga y el delito UNODC, entre otros.



Recreación y Deportes

“Cada día más cerca para que disfrutes tu vida”

Cajasan proporciona espacios lúdicos para el aprovechamiento del tiempo libre como mediadora de procesos de desarrollo humano posibilitando espacios de diversión, participación activa y social para el descanso, integración y práctica deportiva.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- Realizamos 845.745 actividades recreativas, deportivas, y de tipo social así como entradas a las sedes con un crecimiento del 25% con respecto al año 2010.
- 116.488 trabajadores de más de 150 empresas afiliadas, participaron de las olimpiadas interempresas Cajasan realizadas en Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja.

- 2.285 participaron de nuestros torneos abiertos con infraestructura mixta.
- Ofrecemos los siguientes programas recreativos: Caja Park, Vacaciones Recreativas, Feria del Pueblo, Carrera de Observación, Juego de Bases, Recreo Comando, Misión Sorpresa, Recrearte, Campamentos de Eco Aventura, Diversión Ecológica, Club de los Sueños y el Vagón de los Sueños.
- En eventos deportivos destacamos: Vacaciones Deportivas, Festivales Deportivos, Torneo Abierto, Olimpiada Interempresas, Escuelas Deportivas, Escuela de Fútbol y Liga Recreativa.





Vivienda

“Cada día más cerca para que vivas tus sueños”

Comprometidos con el sentido de ser parte de la locomotora de vivienda encaminada a beneficiar la población Afiliada y no Afiliada de bajos recursos económicos, hemos gestionado alianzas estratégicas y convenios asociativos con los distintos actores de vivienda que permitan ofertar proyectos de Vivienda de Interés Social - VIS y alternativas para mejorar el bienestar de las familias santandereanas.

Nuestras cifras y hechos relevantes son:

- 1.499 familias participaron en los talleres de formación para adquisición de vivienda, normatividad actual, evaluación financiera

y alternativas de proyectos propios y en alianza.

- Beneficiamos a 578 familias con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Fovis por valor de \$6.156 millones logrando una variación positiva del 34%, pasando a beneficiar a 178 familias que materializaron su sueño de tener vivienda propia.
- Hicimos presencia con subsidios en 34 municipios del Departamento, llegando hasta las familias del sector rural, que ven realizar el sueño de tener vivienda con integralidad y bienestar.

- Entregamos a 1.142 familias en 24 municipios del Departamento de Santander, subsidios de arrendamiento con el Proyecto de Colombia Humanitaria.
- A través de la gestión social con la Gobernación de Santander y los entes territoriales, junto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio desarrollamos actividades de capacitación y mesas de trabajo con el seguimiento de los proyectos en ejecución, actualizaciones de la norma, capacitación técnica y legal de la documentación en proyectos de Vivienda de Interés Social.



Responsabilidad Social y Cooperación

“Cada día más cerca para la integración familiar”



Hemos asumido el compromiso de construir relaciones armónicas y de impacto con nuestros diversos grupos de interés, avanzando día a día en la consolidación como líderes en Responsabilidad Social y Gestores de proyectos y programas en beneficio de afiliados y población vulnerable.

Nuestros principales resultados fueron:

- Capacitamos a 831 personas a través de la Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander – ERSSES en el año 2011.
- 582 trabajadores de Cajasán fueron capacitados en Responsabilidad Social “Del ser al quehacer” del año 2009 al año 2011.
- Lideramos la entrega de ayudas humanitarias en kit de alimentos y kit de aseo a 13.136 familias damnificadas por la ola invernal, correspondientes a 36.643 personas en 59 municipios del Departamento de Santander.
- Vinculamos a 300 niños y niñas de zonas vulnerables de Bucaramanga al proyecto “Ludoteca Brisas de Provenza” en convenio suscrito entre Cajasán y la Alcaldía de Bucaramanga.
- En Alianza con la Fundación Panamericana para el Desarrollo Fupad, apoyamos el proceso educativo de 300 niños residentes en la Urbanización Villas de San Ignacio.





- Apoyamos a la Junta de Acción Comunal del Barrio Bavaria II y a la Asociación de Mujeres Desplazadas y Damnificadas “Luchando por un Mejor Futuro”, en sus procesos legales y comunitarios, beneficiando a 700 personas con el mejoramiento de 100 viviendas.
- Se trabajó con 14 jóvenes ex integrantes de parches, para crear su propio negocio, a través del Programa “Jóvenes a lo bien”, bajo el liderazgo de Cajasán, la Alcaldía de Bucaramanga, la Policía Nacional y el SENA.
- Atendimos 100 niños y niñas con necesidades educativas especiales en educación formal y rehabilitación física, a través del Convenio suscrito entre Cajasán y la Alcaldía de Bucaramanga.
- Beneficiamos a 34 mujeres cabeza de familia del Municipio de Lebrija, con el montaje de la empresa asociativa de confecciones Emprendatex, en convenio entre Idesan y Cajasán, financiado con recursos del Programa MIDES.
- Lideramos la operación del Megaproyecto Red de Seguridad Alimentaria Resa - Cuna desde el cual beneficiamos a 4.895 familias vulnerables y en situación de desplazamiento de Bucaramanga y su Área Metropolitana, con el fin de mejorar los hábitos alimentarios y promover el consumo de alimentos propios o autóctonos. Culminando con la realización de 12 Ferias de “Saberes y Sabores” en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Beneficiamos a 79 familias víctimas del desplazamiento del municipio de Bucaramanga, en la creación de una unidad productiva en convenio suscrito entre Cajasán y la Alcaldía de Bucaramanga.

Colombia Humanitaria

Cajasan actuó en Calidad de operador del proyecto Atención Humanitaria y Rehabilitación Fenómeno de la Niña 2010-2011, contribuyendo con los damnificados de la ola invernal en el Departamento de Santander, cumplimos con las entregas de las ayudas representadas en Kit de mercados, productos para el aseo y Subsidios de arrendamientos.

En desarrollo del plan de acción y de acuerdo al censo de damnificados presentado por las Alcaldías se atendió a 13.136 familias representadas en kit de alimento y kit de aseo en 59 Municipios en el departamento de Santander y 24 Municipios de los atendidos solicitaron Subsidio de Arriendo.

La población atendida mediante subsidio de arrendamiento fue de 1.142 familias, fueron recepcionados por el Operador 1.235 contratos de subsidio de Arriendo de 24 Municipios Damnificados, de los cuales se entregaron subsidios efectivos a 1.142 Familias.



Fondos Especiales

FONEDE

Con la administración de recursos del Fondo de Promoción al Empleo y Protección al Desempleo, FONEDE, apoyamos y protegemos a los colombianos que se encuentran sin empleo. Ofrecemos programas de capacitación en inserción laboral en diferentes áreas del desarrollo empresarial, para ser más competitivos y así poder encontrar nuevas alternativas laborales.

- Otorgamos 1.571 subsidios a personas desempleadas por valor de \$1.262 millones.
- Capacitamos a 363 personas en cursos de inserción laboral mediante el fortalecimiento de artes u oficios, con una inversión de \$341 millones.
- Entregamos 8.240 bonos a los beneficiarios del subsidio de desempleo, quienes accedieron a productos alimenticios de la canasta familiar en diferentes municipios del departamento de Santander.

FONIÑEZ

Conscientes de nuestra responsabilidad y compromiso social con los niños y niñas de mayor vulnerabilidad del departamento, Cajasán llenó nuevamente de alegría y esperanza el rostro de 18.016 niños y niñas, que han encontrado en los programas de FONIÑEZ nuevas oportunidades y espacios para su desarrollo integral.

Con una inversión de más de \$2.829 millones, los proyectos de Atención Integral a la Niñez (AIN) y Jornada Escolar Complementaria (JEC), en sus componentes nutricionales, psicoafectivo, crecimiento y desarrollo, lúdico-recreativos, artísticos y culturales, ecológicos y pedagógicos, hacen evidente la responsabilidad social de Cajasán.

- Beneficiamos 16.565 niños y niñas de 126 instituciones educativas con programas de Jornada Escolar Complementaria en todo el Departamento de Santander.
- 460 niños y niñas participaron de las Escuelas Deportivas y Expresivas en JEC.
- Beneficiamos 1.142 niños y niñas con necesidades educativas especiales del Programa Jornada Escolar Complementaria Escuelas Inclusivas, con cobertura en 14 municipios del departamento. 555 niños y niñas del municipio de Puerto Wilches participaron en la Escuela de formación artística cultural a través de JEC.
- 1.451 niños y niñas fueron beneficiados con el programa de Atención Integral a la Niñez en diferentes fundaciones y jardines sociales del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- 235 niños y niñas y 15 madres gestantes participaron del Programa Materno Infantil con acciones formativas y lúdicas, implementadas por agentes comunitarias para promover el desarrollo positivo de competencias, habilidades y conductas en la primera infancia, desarrollado en veredas y barrios del Municipio de San Vicente de Chucurí.

Cartelera comunicaciones



Avances y Desafíos
“Construyendo paso a paso”

Cambios significativos en nuestras infraestructuras:



Ciudadela Educativa:

Como aporte de Cajasán al desarrollo social de la región, inauguramos la Ciudadela Educativa Cajasán en el Barrio Lagos III en Floridablanca: Colegio de básica primaria, jardín infantil, educación para adultos y biblioteca; auditorio con capacidad para 300 personas, salas, aulas de informática, aulas y cafetería.



Panadería Cajasán:

Ampliando nuestro portafolio de servicios, desde la Unidad Estratégica de Negocio Mercadeo adelantamos el proyecto de apertura del punto de venta La Panadería Cajasán.

Café Bar El Hormiguero:

Con la promesa de crear un sitio rodeado de ambientes naturales, para pasarla diferente, inauguramos el Café-Bar el Hormiguero, en el complejo turístico Mundo Guarigua, con capacidad para 150 personas, en 5 ambientes, un exquisito y variado menú; convirtiéndose en la mejor opción para reuniones sociales, empresariales o como lugar de encuentro en el municipio de San Gil.



Supermercados

Mejorando la ambientación y ubicación de nuestros supermercados, se realizó el traslado del Supermercado Sabana de Torres y Supermercado San Alberto.



Reconocimientos y acciones emprendidas:



Encuentro Nacional de Bibliotecas:

En asocio con la Superintendencia de Subsidio Familiar y la Red de Bibliotecas de las Cajas, organizamos el XXI Encuentro Nacional de Bibliotecas con la temática “la Biblioteca como componente de la Responsabilidad Social Empresarial”, cerca de 100 delegados de cajas de compensación familiar del país, participaron en el encuentro el cual tuvo lugar en nuestra sede vacacional Mundo Guarigua en San Gil.



Feria de Emprendimiento:

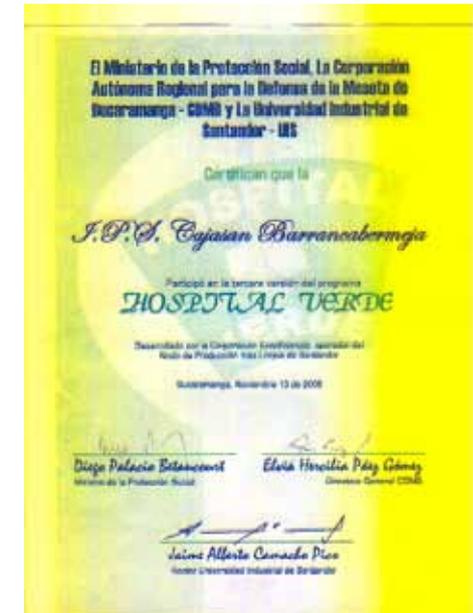
En alianza con la Unidades Tecnológicas de Santander y la Fundación CETAAM se realizó la primera Feria de oportunidades y Emprendimiento “Impulsando la Región” con la participación de 85 expositores en líneas como alimentos, calzado, marroquinería y artesanías.

Premio Hospital Verde:

Contamos con la participación de la UEN SALUD en el programa de Hospital Verde, desarrollado por la Corporación Ecoeficiencia con el apoyo de la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) y la Universidad Industrial de Santander (UIS), generando beneficios económicos y ambientales inmediatos y mejorando la imagen y confort de la entidad ante la comunidad y los empleados.

En el programa concursan diferentes entidades de Salud comprometidas con el medio Ambiente, donde con la implementación de alternativas y reportes ambientales se obtiene puntuación en el cumplimiento de Gestión, Implementación, Resultados y Mejora continua alcanzando el reconocimiento de hospital Verde.

Recibir el reconocimiento **Hospital Verde** constituye un honor y un compromiso para las entidades del sector salud seleccionadas, quienes deben servir de ejemplo a las demás entidades de la región, por lo que se espera que su comportamiento siga siendo consistente con dicha distinción.



Feria de sabores y saberes

En alianza con Acción social y las alcaldías municipales de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta desarrollamos el megaproyecto de Culinaria Nativa RESA CUNA para el mejoramiento de la seguridad alimentaria en las familias urbanas del área metropolitana de Bucaramanga, beneficiando a 4848 familias vulnerables y en situación de desplazamiento, mediante la realización de talleres de capacitación en hábitos alimenticios, rescate de saberes tradicionales y valores nutricionales. Este proceso finalizó con la realización de 12 Ferias de Sabores y Saberes en los municipios beneficiados del programa, allí logramos reunir a las familias realizando rescate de tradiciones mediante muestras gastronómicas preparados por el grupo de beneficiarios del proyecto.



Certificaciones: Certificación y recertificación Cajasán ISO 9001:2008



Certificaciones: Certificación y recertificación Cajasán ISO 9001:2008

En el año 2011, implementamos de forma integral la norma ISO 9001 versión 2008, por lo cual se certificaron 40 procesos misionales, estratégicos y de apoyo, en 15 unidades y 1.500 documentos entre procedimientos, guías, instructivos, manuales, políticas, formatos, protocolos. Logramos certificar 52 sedes en 40 municipios de Santander y más de 1000 colaboradores directos e indirectos comprometidos con la calidad, el servicio y su mejoramiento continuo.

Logramos las siguientes certificaciones:

- **Certificado 5951-1:** Prestación de servicios de salud en: Enfermería, medicina general, nutrición y dietética, odontología general, psicología, consulta prioritaria, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, promoción y prevención y procedimientos menores, de bajo nivel de complejidad, servicios de salud en fisioterapia ginecobstetricia, medicina interna, ortodoncia, pediatría, salud ocupacional, terapia respiratoria y odontopediatría de mediana nivel de complejidad.
- **Certificado 5951-2:** Diseño y prestación de servicios de Educación preescolar, educación básica primaria, básica secundaria, educación media técnica

y educación para adultos; prestación de servicios culturales, prestación de servicios de bibliotecas; diseño y prestación de servicios de proyectos sociales educativos, prestación de servicios de psico-orientación. Diseño y prestación del servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano en la modalidad de técnico laboral, formación académica y educación no formal, en las sedes de Bucaramanga y su área metropolitana.

- **Certificado 5951-3:** Prestación del servicio de turismo, servicios de alojamiento y centro de convenciones en las sedes de Bucaramanga, Piedecuesta y Pinchote. Prestación de servicio de restaurante escolar en las sedes de Bucaramanga, Floridablanca y Giron.
- **Certificado 5951-4:** Diseño y desarrollo de programas y productos de recreación de deportes; prestación de servicios de recreación, deportes y sedes recreacionales en las sedes de Bucaramanga, Piedecuesta y Pinchote.
- **Certificado 5951-5:** Gestión de la responsabilidad social, gestión de recursos de cooperación, gestión de recursos para la niñez y los desempleados.
- **Certificado 5951-6:** Gestión de abastecimiento y comercialización de alimentos, medicamentos y bienes de consumo complementarios para el hogar en las sedes de Puerta del Sol, Diamante, Andes.

Condominio, Piedecuesta, Sabana de Torres, San Alberto, San Gil, Socorro, Vélez, Barbosa.

- **Certificado 5951-7:** Gestión de Crédito Social en todos los servicios Cajasán. Postulación, asignación y desembolso de subsidios de vivienda a la población afiliada. Gestión de afiliación, gestión de aportes, pago de cuota monetaria y mantenimiento de empresas en la sede administrativa Puerta del Sol y los centros integrales de servicios de San Gil, Socorro, Vélez, Barbosa, Málaga, San Alberto, Sabana de Torres, Barrancabermeja, San Vicente. Cimitarra, Puerto Wilches y Lebrija.

Conforme al direccionamiento estratégico de Cajasán, se avanza con miras al año 2015 en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión a través de la norma ISO 9001, en el año 2012 se inicia la implementación de la norma ISO 14000 y en el año 2015 se tendrá integrada la ISO 18000, buscando impactar en la gestión integral de la Corporación y de cada una de sus unidades, comprometidos no solo con la calidad del producto, sino también con el medio ambiente y con el cuidado de nuestro talento humano.



Proyecto Plan Estratégico de Tecnología de Información PETI:

Durante el 2011 realizamos la formulación de la estrategia en Tecnología a través de un Plan Estratégico de Tecnología de Información PETI con horizonte al año 2015, en el que existió una participación activa del equipo directivo en su construcción partiendo de las necesidades actuales de la Corporación.

Con el PETI buscamos la alineación entre la Tecnología y los objetivos de la Corporación, razón por la cual el Direccionamiento Estratégico se constituye en la principal fuente de información para generar las estrategias del plan, bajo un marco de gobierno y organización apoyando la prestación del servicio, haciendo eficiente los procesos, controlando la operación y maximizando el uso oportuno de la misma. En este sentido, hemos involucrado las mejores prácticas de tecnología adoptadas con el acompañamiento de aliados estratégicos expertos, garantizando la efectiva construcción del PETI. Su ejecución, contribuirá a ser más analíticos para ofrecer soluciones pertinentes, basadas en un mayor conocimiento de nuestros clientes y en las características y tendencias del entorno.

A través de la implementación de nuevos y mejorados sistemas de información buscamos garantizar la disponibilidad, oportunidad, integridad y confiabilidad de la información, adecuándose rápidamente a cambios de ley y del entorno, alineándonos a las tendencias tecnológicas de la actualidad, traduciéndose para nuestros grupos de interés en mayor agilidad y facilidad en procesos internos, trámites y procedimientos que nuestros clientes demandan.

Para el desarrollo del plan estratégico de tecnología hemos definido cuatro líneas estratégicas: organización, información, aplicaciones e infraestructura, asegurando de esta manera la integración entre nuestra Caja con nuestros afiliados, su núcleo familiar y los grupos de interés.

Consecuentes con esta gran responsabilidad, para el 2012 desarrollaremos una intensa labor en procura de introducir permanentes mejoras a las herramientas tecnológicas a través de la implementación de los proyectos priorizados, que sustentan la operación de Cajasán, buscando siempre la excelencia operacional.



**Cada día más cerca
para consolidar nuestra
Responsabilidad Social.**

“Consolidando nuestra Responsabilidad Social”:



En Cajasán estamos comprometidos con el desarrollo regional y el mejoramiento de la calidad de vida de los diversos grupos de interés, perfilándonos como una empresa coherente con la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial.

De esta forma, asumimos el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para generar y aplicar un conjunto de principios en Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, que permitan desarrollar proyectos y programas de Responsabilidad Social de alta sensibilidad, generando espacios de bienestar y desarrollo sostenible en la sociedad.

Con base en este concepto, hemos participado en procesos de transformación social, garantizando desde nuestras Unidades, la prestación de servicios con integralidad y accesibilidad de acuerdo a las necesidades de la comunidad, basados en los valores de satisfacción, sostenibilidad, responsabilidad, desarrollo humano, transparencia y confiabilidad.

Asimismo dentro de nuestro compromiso y con el objetivo de fomentar una cultura de Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas y medianas empresas para mejorar su competitividad y contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros grupos de interés a través de la práctica empresarial, en una alianza multipartita, hemos creado la Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander, la cual nació por iniciativa interinstitucional de Cajasán con el apoyo del Pacto Global de Naciones Unidas, mediante convocatoria a la Academia y los Gremios a ser aliados en esta iniciativa proyectada como herramienta que permita a los empresarios santandereanos crear una comunidad empresarial de conocimiento en Responsabilidad Social con una red de acciones y una coalición de participación para hacer de Santander una Región responsable.



Escuela de Responsabilidad Social
Empresarial de Santander
erses

Avances generados:

Explicación del Logo:

El logo simboliza la unión de la Academia, los Gremios y Cajasas que constituyen una fuerza integradora envolvente, que protege y dinamiza la relación del sector empresarial con el mundo.

- El color azul representa el compromiso de los participantes.
- El color amarillo la vitalidad en la promoción.
- El color verde representa la sensibilidad en la comunicación.
- El color rojo representa la empresa y la comunidad como eje central.

El principal objetivo de la ERSES, es el de promover, sensibilizar y comprometer a los empresarios y sociedad civil de Santander en generar una cultura en Responsabilidad Social como estrategia territorial.

Para ello se creó la Red Formarse de Santander, la cual cuenta con 30 docentes, directivos y profesionales capacitados en RSE y se diseñó el curso de Responsabilidad Social para Empresarios "Despertar a la Responsabilidad Social".



Alianzas de la ERSES:

- Universidad Industrial de Santander.
- Universidad Pontificia Bolivariana.
- Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Universitaria de Santander.
- Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo - UNICIENCIA.
- Universidad Santo Tomás.
- Unidades Tecnológicas de Santander.
- Universidad Manuela Beltrán - ITAE.
- ANDI
- ACOPI
- Sociedad Santandereana de Agricultores.

Como gestión de la ERSES se muestran los siguientes resultados:

- Materialización del programa Formarse mediante el curso Despertar a la Responsabilidad Social como herramienta a disposición del sector empresarial.
- Personal formado y certificado para desarrollar el Diplomado del Pacto Global en Responsabilidad Social Empresarial y Derechos Humanos.
- 200 policías capacitados en derechos humanos y RSE en alianza con el SENA.
- 164 personas en el año 2010 y 831 personas en el 2011 capacitadas en el programa de Alta Gerencia que ofrece el SENA.
- 100 reclusas y 10 Guardianes de la cárcel de mujeres de Bucaramanga capacitados en Derechos Humanos y Tejido Social.
- 14 Empresas formadas en un Diplomado en Derechos Humanos.
- 5 docentes competentes debidamente certificados por la red de Pacto Global USAID y GTZ para ser los facilitadores del diplomado de derechos humanos y RSE a realizarse en la región.

Así mismo la Escuela de Responsabilidad Social quedó incluida en la planeación de Santander 2030 en la Línea de Formalización y Desarrollo Empresarial como una iniciativa que ha visualizado la Responsabilidad Social Empresarial como la fuente de sostenibilidad y crecimiento empresarial. De igual manera aporta a la línea de internalización en su iniciativa de Marketing Territorial enfocando a Santander como territorio socialmente responsable.

De lo anterior se proyecta para el año 2012 continuar con la gestión de la ERSES mediante estrategias que fortalezcan los lazos entre empresas aliadas con el propósito de contribuir con un territorio responsable.

Comunicación con los Grupos de Interés

En Cajasán nos comunicamos con nuestros grupos de interés por medio del proceso de Gestión al Cliente, en donde trabajamos para personalizar el servicio, ofreciendo soluciones a la medida, logrando superar las expectativas del cliente. A través de estas soluciones estamos generando un lazo emotivo que contribuirá a esa conexión y sinergia de nuestros clientes para con nuestra marca. Estamos convencidos que somos los protagonistas en cada momento de verdad por ende cuando un cliente nos aborda cada colaborador irradia energía, pasión por su trabajo, es acogedor, auténtico y conocedor de las soluciones a sus necesidades, de esta forma logramos su satisfacción.

Desde el año 2007 implementamos el proceso estratégico de Gestión al Cliente adscrito a la Unidad de Dirección de Planeación y Control de Gestión, el cual se ha venido fortaleciendo y actualmente contiene el Manual de Gestión al Cliente, los procedimientos de canalización y atención de peticiones, quejas y reconocimientos, un instructivo de PQR Interna y 78 formatos para su interacción al interior de la Corporación certificados bajo la Norma ISO 9001:2008.

Igualmente la Superintendencia de Subsidio Familiar, ente regulador de las Cajas de Compensación, expidió la Circular 16 del año 2010 que fijó las directrices en materia de Atención al Cliente.



Política de Atención al Cliente



“En Cajasan nos involucramos en la construcción de soluciones para ofrecer el mejor servicio a nuestros afiliados, beneficiarios y clientes con calidez humana y en un ambiente de confianza”.

La política se amplía con las siguientes definiciones:

- **Compromiso:** Buscar solucionar la necesidad del cliente y/o usuario mediante un servicio rápido y oportuno.
- **Calidez:** Establecer una actitud amable, comprensiva con el cliente y/o usuario en busca de satisfacer su necesidad.
- **Confianza:** Tener seguridad en la información que se proporciona al cliente, conservando la imagen corporativa, utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo.

Política de Atención Preferencial

“En Cajasan ofrecemos atención preferencial a las poblaciones incluidas en los siguientes grupos: Adulto mayor, mujeres embarazadas, personas con diversidad funcional (Discapacitados) y personas acompañas de infantes”

Derechos y Deberes de los Afiliados

Cajasan establece los siguientes derechos y deberes de los afiliados los cuales constituyen una guía de la relación entre los colaboradores afiliados y Cajasan:

Derechos

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por Cajasán.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de Cajasán y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que Cajasán por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador





- beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
 10. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumplir con los requisitos de ley.
 11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
 12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
 13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a Cajasas sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
 14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
 15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de Cajasas, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.

Deberes

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a Cajasán.
2. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por Cajasán, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a Cajasán, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que haga uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a Cajasán.
5. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
6. Conocer el portafolio de servicios que ofrece Cajasán, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de Cajasán.
8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por Cajasán para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cajasán, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
10. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
11. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por Cajasán.

Canales de Comunicación

Para comunicarnos con nuestros grupos de interés contamos con los siguientes canales:



Aseores
empresariales



Página web
www.cajasan.com



64 buzones en
todas nuestras sedes



Correo electrónico:
atencioncliente@cajasan.com



Oficina de atención al cliente
Sede Administrativa Puerta del Sol-Primer Piso
Bucaramanga.



Línea gratuita:
01800972021

Herramientas

Utilizamos las siguientes herramientas para determinar la satisfacción del cliente:





Encuestas de Satisfacción:

Las encuestas se realizan de forma presencial y telefónica, conjuntamente entre Gestión al Cliente y las Unidades de la Corporación, generando cultura de autocontrol en cada uno de nuestros servicios. Nuestro grupo de interés "cliente interno" o colaboradores cuentan con encuestas virtuales donde evalúa los procesos de apoyo, aspecto fundamental para optimizar los procesos que engranan las diferentes actividades que impactan al cliente externo y mejoran la satisfacción de las necesidades internas de cada una de las Unidades. Durante el 2011 realizamos 7.269 encuestas a nuestros usuarios, convirtiéndose en insumo para mejoras como: innovación y mejoramiento en cada uno de nuestros procesos, inversiones en infraestructura entre otros, siempre preservando el bienestar e impactando en la calidad de vida de los afiliados, clientes, usuarios y sus familias.

Grupos Focales

Desde el año 2010 a la fecha se han realizado 5 grupos focales, interactuando con los clientes y usuarios que utilizan los servicios de la Caja, exploramos sus necesidades e inquietudes buscando velar por los derechos y deberes que tienen los usuarios frente al servicio en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos por la Caja de Compensación Familiar; este espacio nos permite canalizar sugerencias, inquietudes, quejas, reclamos y reconocimientos de los distintos usuarios. Buscamos lograr aumentar la eficacia y eficiencia en el sistema del Subsidio Familiar.

Peticiones, quejas y reconocimientos

Es un Instrumento que facilita la comunicación con nuestros clientes externos e internos y brinda una solución inmediata en un término de (2) días hábiles; igualmente, realizamos seguimiento aleatorio a la satisfacción de las soluciones brindadas, actividad fundamental para nuestra eficacia. En el año 2011 se canalizaron 2.742 peticiones y quejas, permitiéndonos generar soluciones a cada uno de los usuarios que utilizaron los diferentes medios para registrar sus solicitudes.



te
endoso mi
cliente



Informe de Satisfacción

Semestralmente generamos el informe de satisfacción que integra los instrumentos y consigna el total de los comentarios de los grupos de interés. Este informe es entregado por parte de Gestión al Cliente a cada una de las Unidades y contiene el resultado del indicador, los aspectos positivos y por mejorar mencionados por los clientes para cada proceso.

Fortalecemos Nuestros Canales de Comunicación:

En 2011 diseñamos (2) programas inspirados en el aprendizaje continuo que nos brindan las relaciones y el sentir de cada visitante e integrante de esta Corporación. Se proyecta que el impacto de estos programas fluya en cada momento de verdad generando experiencias significativas en nuestros clientes:

Programa “Te Endoso Mi Cliente”

Este programa contribuye a la generación de soluciones inmediatas a las necesidades de cada usuario visitante a la Corporación. Por ello va más allá de operatividad diaria, debemos lograr una satisfacción integral en cada una de las sedes, este programa nos fortalece en momentos de verdad frente a las inquietudes de los usuarios, dado que en algunos casos estas no pasan por nuestras competencias o roles dentro de la organización y la respuesta puede salirse de nuestras manos, a través de este programa cerramos este círculo de atención y generamos una respuesta eficiente, situación que nos permite continuar en la solución de esa necesidad o expectativa de información en productos o servicios ofertados por nuestra Caja de Compensación Familiar Cajasán.

Programa Interno de Sugerencias “Expresate”.

Tiene como objetivo fomentar la participación, motivar y reconocer las ideas de nuestros colaboradores, buscando la innovación en cada uno de los procesos, tomando como punto de partida la experiencia e interacción diaria para con nuestros clientes y usuarios.

Modelo de Gestión Social para las Empresas



Con el propósito de construir soluciones para nuestras empresas afiliadas como uno de nuestros grupos de interés, hemos diseñado el Plan Integral de Bienestar, instrumento que busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y generar impacto efectivo en las relaciones laborales y productivas de las empresas.

Lo anterior mediante una previa caracterización poblacional que permite priorizar las intervenciones con impactos en bienestar y aunar esfuerzos entre las empresas, los colaboradores y Cajasan.

El Plan Integral de Bienestar impacta en dimensiones como Educación y Capacitación, Vivienda, Canasta Familiar (Supermercados), Salud, Turismo, Recreación y Deportes, Responsabilidad Social y Crédito.

Mediante el modelo de gestión social denominado plan de bienestar, Cajasan logró caracterizar 30 empresas generando diagnóstico de 6.454 colaboradores y sus grupos familiares.

Impactos



Año	Número de Empresas	Número de Trabajos Caracterizados
2008	8	1.761
2009	5	493
2010	7	814
2011	10	4.674

Modelo Social para los Trabajadores Afiliados:

En Cajasan construimos soluciones para nuestros colaboradores afiliados de menores ingresos mediante un modelo social que busca cubrir las principales necesidades de la familia aportando al mejoramiento de su calidad de vida.

Al año 2011 contamos con los siguientes programas:



Programa Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano:

Enfocado principalmente en facilitar el acceso a los hijos de colaboradores afiliados al proceso de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, mediante el desarrollo de competencias de tipo productivo con Programas Técnicos Laborales ofrecidos por Cajasan.

Durante el 2010, se ejecutaron \$19.656.000 permitiendo una asignación de 64 subsidios para este programa.

Para el 2011, con el propósito de que los recursos permitieran aumentar la cantidad de personas y ciclos por persona, se redujo el monto del subsidio, esto se reflejó en el aumento de la ejecución de recursos a \$33.000.000 al igual que la asignación de subsidios que pasó a ser de 163 subsidios pagados.

Programa Club de la Diversión:

El objetivo de este programa es proporcionar bienestar y mejorar calidad de vida de las familias contribuyendo con espacios de recreación y esparcimiento en las sedes recreacionales Campoalegre en el municipio de Piedecuesta y Guarigua en el municipio de Pinchote en el Departamento de Santander.

Del 2010 al 2011, se asignaron 30.595 y 76.216 subsidios respectivamente a los trabajadores afiliados. Durante el 2010 los recursos ejecutados para el programa fueron de \$193.932.000, y en el 2011 de \$76.216.000. La variación respecto al monto y cobertura se generó dado la aceptación que tuvo el programa en las familias de los trabajadores afiliados, motivo por el cual hubo la necesidad de reducir el monto del subsidio con el ánimo de ampliar la cobertura.



Programa Primera Infancia:

Busca contribuir en la formación de potenciales ciudadanos, cubriendo las carencias de las familias afiliadas de menores ingresos, motivando a que sus hijos en sus etapas de primera infancia puedan asegurar el proceso formal de educación sentando las bases para el desarrollo de sus capacidades y habilidades

En el 2010, este programa se desarrolló con la ejecución de \$164.938.200, entregando 717 subsidios a hijos de colaboradores afiliados beneficiarios del programa.

Al 2011, se amplió el alcance del programa con el propósito de beneficiar a mas hijos de colaboradores afiliados, esta aplicación permitió que se asignaran durante el año 1530 subsidios por un monto de \$209.721.000.



Programa Escuelas Deportivas:

Este programa se creó con el ánimo de contribuir con el crecimiento y desarrollo sano de niños y jóvenes entre 6 y 17 años, hijos de trabajadores afiliados Categoría A y B, mediante el incentivo de la práctica del deporte.

Durante el 2010, se ejecutaron \$630.500 permitiendo una asignación de 97 subsidios para este programa.

Para el 2011, el programa contó con mayor participación de los afiliados que causó la asignación de 1381 subsidios aumentando a su vez el monto de recursos a \$16.125.000.

Programa Club de la Vacación:

Enfocado a contribuir con el aprovechamiento del tiempo libre de los colaboradores y personas a cargo afiliadas a Cajasan, mediante el disfrute de vacaciones en familia en el Hotel Guarigua y Hotel Campoalegre ubicados en los municipios de Pinchote y Piedecuesta respectivamente.

Para el año 2010, se ejecutaron \$39.382.500, beneficiando a 383 personas. Al 2011 el programa fue creciendo en su demanda y aumentó a 863 personas beneficiadas con una asignación de recursos de \$186.776.000.





Ampliación de Infraestructura:

La ampliación de cobertura en Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano fue un proyecto presentado a la Superintendencia de Subsidio Familiar en noviembre del año 2009 y aprobado mediante Oficio 8479 del 29 de diciembre de 2009. Con el proyecto se buscó mejorar las instalaciones y permitir la ampliación de servicios de la caja para el año 2010.

Tasa Diferencial en Servicios Sociales:

Aliviar las cargas económicas del trabajador afiliado mediante crédito social con tasas diferenciales que les permite acceder a los servicios sociales de la Caja para trabajadores afiliados que reciben cuota monetaria. En todos los casos el beneficio recibido no supera los \$100.000 de interés por crédito de un trabajador en el año. En el 2011, se beneficiaron 1.910 afiliados con un monto de \$13.275.000.

Programa Adulto Mayor:

Para el 2011 se creó este programa con el propósito de contribuir al mejoramiento y mantenimiento de la calidad de vida de los adultos mayores a través de acciones de carácter formativo, acondicionamiento físico, lúdico recreativo y de integración con el fin de aumentar sus capacidades psico-motoras y psicosociales, su autovalía y bienestar individual y garantizar su integración a la vida familiar y social. Incluye el Componente Formativo, el Componente Psico-Físico, e l Componente Lúdico-Recreativo y el Componente Socio-Familia.

El impacto durante el 2011 de este programa corresponde a una asignación de 1.791 subsidios dentro de los colaboradores afiliados y sus personas a cargo que cumplen con las condiciones establecidas por Ley.



Subsidio en Especie:

Complementando los programas de impacto social, y por nuestra naturaleza de Caja de Compensación Familiar, durante el año 2011 otorgamos beneficios en especie en:

Descuentos en Supermercados: Durante el 2010 entregamos descuentos por \$1.007.090.043, en 45.331 operaciones de compra a los afiliados categorías A y B de la Corporación. Para los afiliados ubicados en municipios donde no se cuenta con supermercados propios, se asignaron descuentos por \$115.651.056 en 6.766 operaciones de compra en supermercados en convenio.

Descuentos en programas de salud: otorgamos beneficios a 14.590 colaboradores afiliados en categorías A y B por valor de \$233.836.015.

Descuentos en Educación: Beneficiamos a 669 familias mediante becas escolares por valor de \$95.855.925.



“Por un futuro mejor de la mano con nuestros aliados”

En el 2011 aumentamos nuestra red a 729 aliados con el fin de ofrecer soluciones y accesibilidad a nuestros grupos de interés, con calidad y oportunidad, ampliando nuestra cobertura y presencia en la región:

- 110 aliados en el Departamento nos permiten prestar servicios de Educación de la mejor calidad.
- 155 aliados con los que garantizamos una amplia y eficiente red de atención en Salud
- 21 supermercados en alianza en diferentes municipios del Departamento, complementan la red de supermercados y reiteran nuestro compromiso por brindar accesibilidad y bienestar a la población santandereana.
- 29 Cajas de compensación aliadas en el país con el ánimo de facilitar el acceso a servicios turísticos, de recreación y cultura a los afiliados.
- 15 aliados con los que brindamos accesibilidad a actividades deportivas, de recreación y deportes de manera integral cubriendo esquemas de prevención de accidentes, espacios idóneos y personal calificado para la realización de eventos.
- 399 empresas integran nuestra red de proveedores en los Supermercados.
- De igual forma en Cajasán hemos consolidado grandes alianzas para el desarrollo de proyectos y prestación de servicios con instituciones de alto impacto entre ellas: ICBF, Entes Gubernamentales, Agencias de Cooperación nacionales e internacionales como FUPAD, Acción Social, y USAID, Universidades, Ministerios, Entidades Públicas, Fundaciones sin Ánimo de Lucro y empresas afiliadas de diversos sectores.



Cada día más cerca
de nuestros Colaboradores



Nuestros colaboradores son seres humanos comprometidos, que aportan su trabajo, tiempo, conocimiento y creatividad en procura de alcanzar los objetivos y metas que año con año nos trazamos para garantizar el éxito de la Corporación. Es un grupo de interés muy valioso porque son nuestro motor de la excelencia, innovación y mejora continua.

Así mismo en Cajasán trabajamos por fomentar el empleo en la región, por ende nuestro grupo de colaboradores son contratados por área de influencia donde hacemos presencia con nuestros servicios.

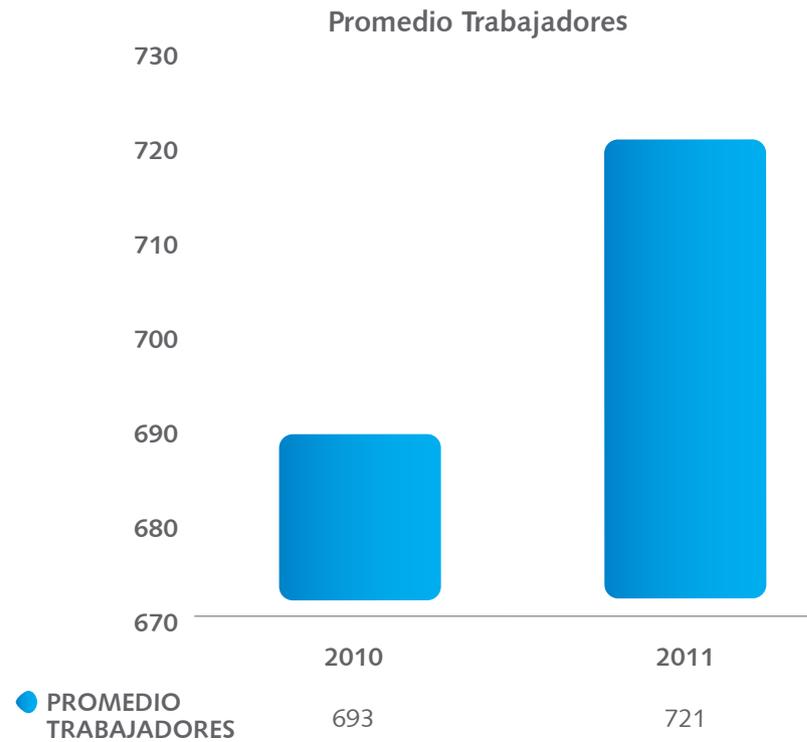
En Cajasán propendemos en propiciarles a nuestros colaboradores salarios justos atendiendo a la movilidad que la remuneración debe contener para el cubrimiento de las

necesidades. La fijación de salarios se encuentra íntimamente ligada a generar empleo, captar a las personas altamente calificadas disponibles con el objeto de lograr la misión de la Corporación. Así mismo procuramos motivar y estimular a nuestros colaboradores ya vinculados para que mejoren su nivel de productividad de la mano con la satisfacción personal del deber cumplido, la ampliación de su conocimiento y el mejoramiento de su historia laboral que les permita día a día calificarse para optar por mejores oportunidades.

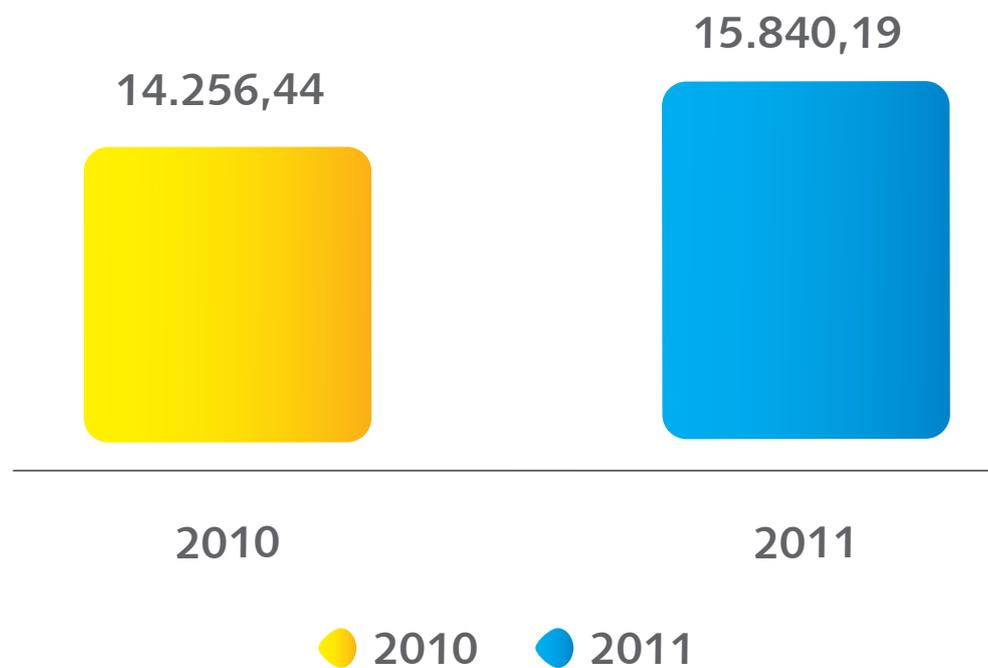
De igual forma proporcionamos una remuneración equitativa y constante a los empleados de acuerdo con sus obligaciones y responsabilidades asignadas, sin ninguna distinción de género, edad, creencias religiosas, política y nacionalidad.

Número total de Colaboradores

En el año 2011 contamos en promedio con 721 Colaboradores, que frente a 693 del año 2010 representa un crecimiento del 4%, igualmente el valor de los gastos de personal ascendió a 15.840 millones de pesos con un crecimiento del 11% con respecto al año 2010.



Valor gastos de personal (Millones de pesos)



Rotación de Colaboradores.

Los ingresos y retiros de los colaboradores durante los años 2010 y 2011:

Año	2010	2011	Var %
Ingresos	129	155	20%
Retiros	182	190	4%
Promedio Trabajadores	693	721	4%



Diversidad y Equidad Laboral:

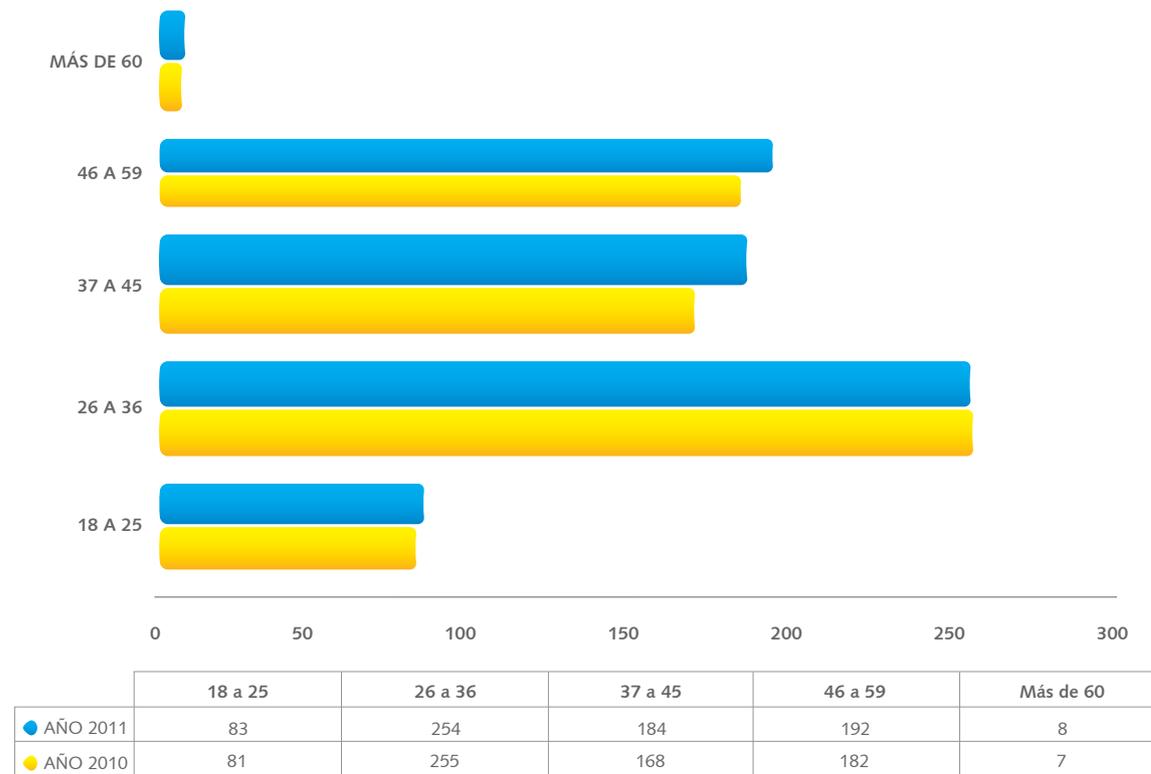
El 67% de nuestros colaboradores del año 2011 son de género femenino y el 33% son de género masculino, esta proporción se ha dado de forma natural de manera histórica en la Corporación.

Fuerza laboral por género



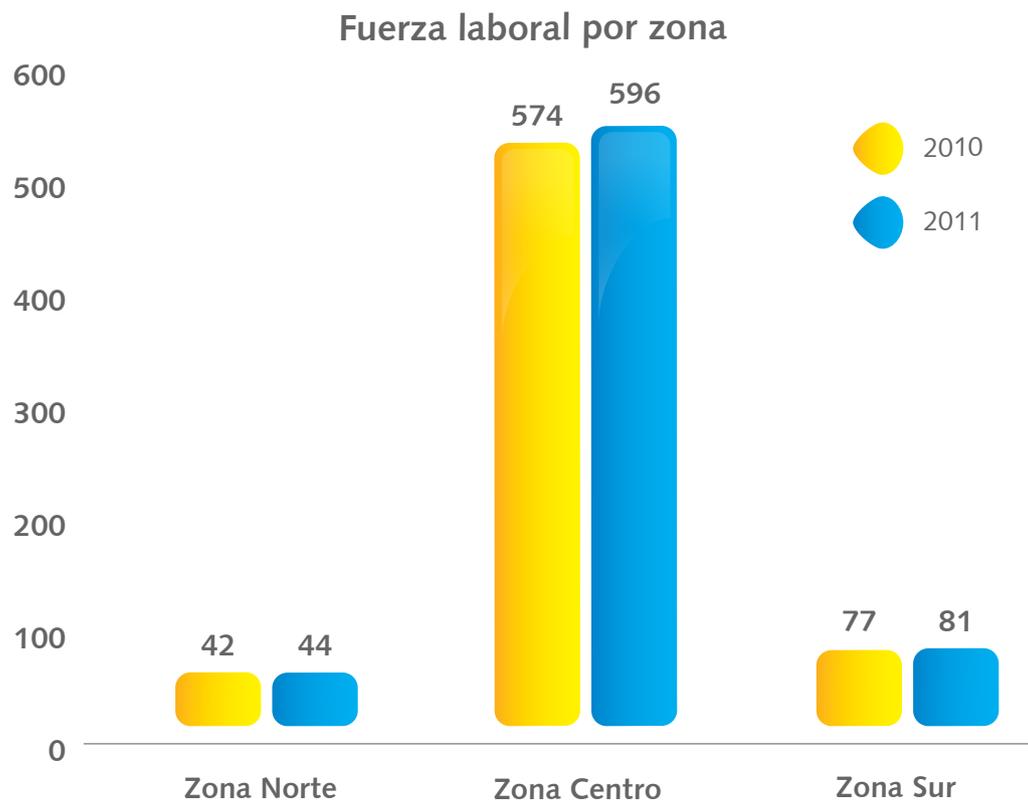
Al observar la composición por rango de edad encontramos que el 35% de nuestros colaboradores se encuentran en el rango de 26-36 años, y el 53% tienen más de 37 años de edad:

Fuerza laboral por rango de edad



Fuerza laboral por zona:

Hacemos presencia en 40 municipios de Santander los cuales hemos organizado como Zona Norte, Centro y Sur; en la Zona Centro encontramos el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Libre asociación:

Desde el año 1974 hasta la actualidad, nuestros colaboradores cuentan con una convención colectiva de trabajo. En el año 2011 el 22% de los Colaboradores están afiliados al Sindicato SINALTRACOMFA, y el 25% reciben el beneficio de la convención, por lo anterior, resaltamos que nuestro modelo administrativo permite la libre asociación de los colaboradores.

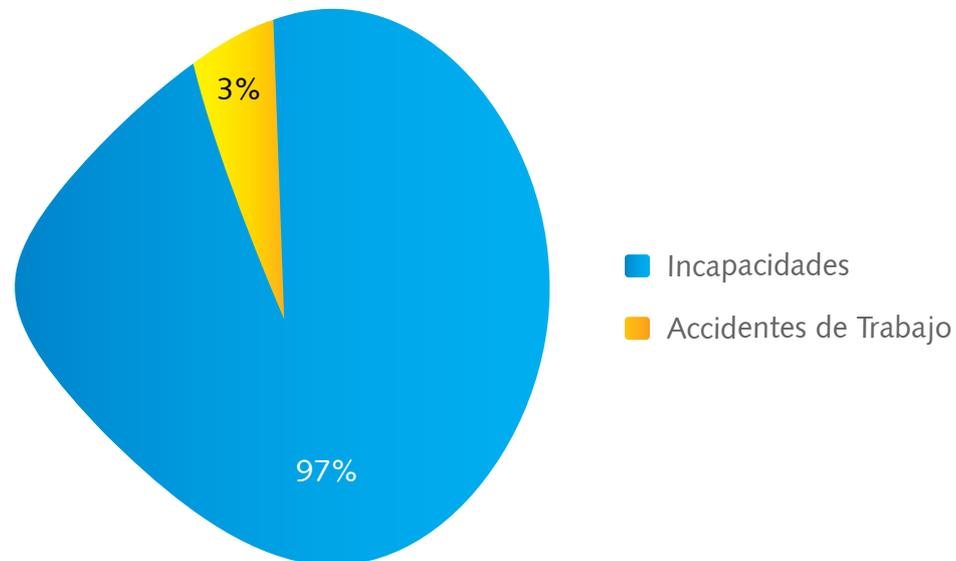
	2010		2011	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Sindicalizados	165	24%	158	22%
No sindicalizados	528	76%	563	78%
TOTAL	693	100%	721	100%

	2010		2011	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Convencionados	193	28%	180	25%
No convencionados	500	72%	541	75%
TOTAL	693	100%	721	100%

Ausentismo

Durante el año 2011 registramos 536 incapacidades y 19 accidentes de trabajo, en promedio se registran 44 incapacidades por mes.

Ausentismo Año 2011



Formación de personal

Consideramos que la capacitación de nuestro capital humano es un factor vital que contribuye al desarrollo profesional del Talento Humano y que permite a nuestra organización contar con personal altamente calificado para el desempeño de las labores.

Durante el año 2011 llevamos a cabo el programa anual de capacitación, alcanzando una cobertura en todas las sedes donde tenemos presencia. La construcción del plan anual de formación está liderada por la Unidad de Soporte Corporativo Gestión Humana, proceso que se lleva a cabo con el acompañamiento de los líderes de cada una de las Unidades, en el que se identifican las necesidades de formación en el cumplimiento de requisitos legales, necesidades técnicas, salud ocupacional, clima laboral y competencias corporativas y de gestión.

Ejecutamos 346 horas de formación contando con la participación de 671 colaboradores, en temas de: responsabilidad social, innovación y actualización para nuestros vigilantes; curso de cocina y manejo de recetas para el personal de servicios generales en nuestros jardines; habilidades de negociación, servicio al cliente, buenas prácticas de manufactura, etiqueta y glamour, planeación y control del tiempo, Excel básico y avanzado, y gerencia de proyectos.

De igual forma para el equipo directivo se ejecutaron procesos de formación en temas como Coaching Gerencial (128 horas), Redes Sociales y Planeación Estratégica (60 horas) con el fin de mejorar sus competencias.



Relación de salario promedio en comparación con el salario mínimo

La fijación de salarios se encuentra íntimamente ligada a generar empleo, atraer las personas más calificadas disponibles con el objeto de lograr la misión de la Corporación, además de motivar y estimular a los colaboradores ya vinculados para que mejoren el nivel de productividad, de la mano con la satisfacción personal del deber cumplido, la ampliación de conocimiento y el mejoramiento de su historia laboral que les permita día a día calificarse para optar por mejores oportunidades.

Así mismo nos centramos en proporcionar una remuneración equitativa y oportuna a los empleados, de acuerdo con sus obligaciones y responsabilidades asignadas, sin distinción de género, edad, religión, política y nacionalidad.

SALARIO BÁSICO 2011		
Operativo	Táctico	Estratégico
\$535.600,00	\$982.403,00	\$2.921.394,00

SALARIO PROMEDIO 2011	
SMLMV	Promedio
\$535.600,00	\$1.097.599,07

Seguridad Industrial, Medicina Preventiva

Salud Ocupacional

En Cajasan el capital humano es nuestro principal recurso, establecemos controles a los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores.

Contamos con el Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO, conformado por 12 colaboradores, 3 en representación del empleador y 3 de los trabajadores, cada uno con su respectivo suplente.

Diseñamos e implementamos el programa de Salud Ocupacional dando cobertura a todos los colaboradores de Cajasan, llegando a todas las áreas donde desarrollan labores, con las siguientes actividades:

Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo

- Evaluaciones medicas ocupacionales de admisión, seguimiento y retiro para todo el personal que labore con la organización.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional implementado en la Sede Administrativa y Sedes de la Zona Sur.
- Talleres de capacitación en prevención de enfermedades y accidentes generales y profesionales en cada una de las sedes de acuerdo a los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores.

- Investigación y análisis de las enfermedades ocurridas, determinación de causas y establecimiento de medidas preventivas y correctivas necesarias.
- Reubicación y/o rotación de colaboradores de acuerdo a las condiciones de salud.
- Seguimiento y rehabilitación del personal que lo amerite.
- Implementación y entrenamiento de la Brigada de Emergencia.
- Realización de actividades de recreación y deporte, como pilates y rumbaterapia.

Subprograma de Higiene Industrial

- Revisión de los panoramas de factores de riesgo de las sedes.
- Inspección a las diferentes sedes de la organización.
- Medición ambiental.
- Inspección de puestos y áreas de trabajo.
- Revisión de los EPP existentes para validar que realmente sean los adecuados, entrega y capacitación al personal en el uso, mantenimiento y reposición.



- Actividades inducción y reinducción.
- Demarcación y señalización de áreas y puestos de trabajo.
- Planes de emergencia.
- Análisis de incidentes y accidentes de trabajo.
- Conformación de brigadas de emergencia.

A través de jornadas de capacitación dimos a conocer las Políticas de Salud Ocupacional definidas, el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, los conceptos de Accidentes de Trabajo y el procedimiento a seguir, recordando el compromiso que tenemos con nuestra salud y la de nuestros compañeros de trabajo.

En el Plan Anual de Formación establecimos actividades de capacitación en el Manejo del estrés, clasificación de los factores de riesgos, brigadas de emergencia, buenos hábitos e higiene postural, riesgo biológico, pausas activas, condiciones peligrosas, uso adecuado de los EPP, buenos hábitos alimenticios.

Evaluación de desempeño

Anualmente medimos al 100% de los colaboradores, a través de una evaluación de desempeño las competencias Corporativas y de Gestión en nuestros colaboradores en todos los niveles jerárquicos de la organización,

Nivel Operativo, Táctico con y sin Manejo de Grupo y Estratégico. Con la medición tomamos acciones correctivas y preventivas e identificamos las acciones de formación inmediatas y para el año siguiente que apoyarán el fortalecimiento en las competencias, habilidades y buen ejercicio de las labores encomendadas.

Medición del clima laboral

Con el ánimo de brindar a nuestros colaboradores ambientes saludables que les permita desarrollar sus labores alcanzando niveles de productividad, estándares de calidad y desarrollo profesional, anualmente medimos el clima laboral para conocer la percepción que tienen nuestros colaboradores de sus ambientes de trabajo.

En el 2011 se realizó la evaluación del clima laboral de Cajasan mediante una herramienta de medición que se aplicó a los colaboradores de nuestra organización y en la cual se midieron las siguientes variables:

- Potencial al logro
- Reconocimiento personal
- Interés personal por el trabajo
- Desarrollo en el trabajo
- Administración en la empresa
- Calidad técnica en la supervisión
- Salud Ocupacional o ambiente físico del trabajo
- Cordialidad y apoyo
- Trabajo y vida personal

Seguridad Industrial, Medicina Preventiva

Con los resultados obtenidos cada una de las unidades trabaja en compañía de la USC Gestión Humana en el plan de acción para mejorar las variables que se encuentran en alerta, con el fin de mantener y mejorar aquellas nos llevarán a tener un clima laboral saludable.

Bienestar Social

Lo definimos como el conjunto de programas de servicios y beneficios sociales que busca incentivar la moral de los empleados, bajo el precepto de integración dentro de la corporación, propiciando espacios para el mejoramiento de la motivación y el logro de un nivel satisfactorio de productividad, además de favorecer tres áreas importantes de la vida de nuestro capital humano, como lo son: durante la ejecución del cargo, fuera del cargo pero dentro de la empresa y fuera de la Corporación.

De conformidad con lo anterior las actividades desarrolladas para el cumplimiento de los fines advertidos forman parte del modelo de bienestar laboral de los siguientes programas.

Conmemoraciones

Su objeto es fomentar la participación de los colaboradores y sus familias en fechas significativas, para afianzar el sentido de identidad y pertenencia a la Corporación. En este sentido desarrollamos actividades para celebrar el día de la mujer, día de la madre y padre, día de los niños, entrega de

regalos navideños para los hijos de todos los colaboradores en los rangos de 0 a 8 años.

Deporte, recreación e integración

Este programa se ha contemplado en el plan de bienestar con el fin de fomentar la integración de los funcionarios mediante el refuerzo de valores y la sana utilización del tiempo libre, además de enriquecer el proceso de formación y crecimiento de los hijos de los funcionarios, mediante experiencias lúdicas que refuercen valores y permitan una utilización creativa del tiempo libre.

Fomentamos la práctica deportiva y el acondicionamiento físico, procurando una convivencia constructiva a través del refuerzo de valores corporativos como el respeto, la disciplina, el compromiso, la responsabilidad, la solidaridad y la tolerancia.

Por lo tanto brindamos los espacios para que los colaboradores de la Corporación participen en las olimpiadas interempresas organizadas por Cajasán, para sus empresas afiliadas en el último trimestre del año, espacio en el que los colaboradores pueden representar a la organización en las diferentes disciplinas deportivas, gozando del acompañamiento de sus familias, con tardes lúdicas en campos deportivos.

Así mismo brindamos la posibilidad a más de 89 colaboradores de participar en el Encuentro Deportivo de Colaboradores de Cajas de Compensación, realizado

en el mes de Agosto, en la ciudad de Villavicencio, concediéndoles la posibilidad de sufragar los costos de viaje y manutención con crédito otorgado por la Corporación sin interés alguno durante un año.

Pensando en la integración de nuestro capital humano realizamos jornadas de celebración trimestral de cumpleaños de los colaboradores, invitando a todos los colaboradores en donde ofrecimos espacios lúdicos y de sano esparcimiento para que festejaran la alegría de un año más de vida.

Sin dejar de lado a un grupo significativo de colaboradores que destinaron gran parte de su vida y esfuerzo a la Corporación, en el mes de julio se celebró el día de la familia pensionados Cajasan, con una actividad de integración en donde participaron más de 100 asistentes.

En meses tan significativos en donde se celebra la amistad, el compañerismo y el trabajo en equipo como lo es el mes de Septiembre, realizamos la actividad de abrazoterapia, con el acompañamiento de mimos y recreacionistas, visitamos a los colaboradores en sus sitios de trabajo, otorgándoles un sorpresivo abrazo, en señal de aceptación y fraternidad que amerita el trato entre todos.

Para el mes de Diciembre, en respuesta al agradecimiento de los resultados obtenidos en el ejercicio anual, invitamos a todos los colaboradores a un espacio de celebración de navidad y fin de año, donde el 90% de los colaboradores participaron integrándose en espacio de festejo, rifas y espectáculos conmemorando una noche de carnaval.

Fondo de Bienestar Social:

Pensando en el bienestar social de los colaboradores y su grupo familiar para satisfacer sus necesidades básicas, hemos dispuesto de un fondo exclusivo para los colaboradores de la Corporación con el propósito de conceder préstamos en dinero como solución financiera a las necesidades que tenga el colaborador.

Contamos con diferentes líneas de crédito:

- **Calamidad:** opera cuando se presenta un suceso imprevisto repentino y ajeno a la voluntad del empleado, que obligue a su núcleo familiar a condiciones de inferioridad física, moral, económica o social.
- **Estudio:** permite conceder un crédito para el pago de matrículas y pensiones del trabajador, su cónyuge, compañero (a), hijos y hermanos que dependan económicamente de él.
- **Vivienda:** destinado a satisfacer las necesidades de los colaboradores de Cajasan en la compra de apartamento, casa o lote para vivienda; también para construcción sobre lote de su propiedad o para mejoras locativas de su vivienda.
- **Servicios Sociales:** concesión de bonos para servicios de mercadeo, recreación, hotelería, salud y educación.

En el 2011 otorgamos créditos a 672 colaboradores en:

Fondo de Bienestar	No. de Colaboradores Beneficiados 2011
Bienestar Personal - Serv. Sociales - Bonos Hotelería y Turismo	15
Bienestar Personal - Serv. Sociales - Bonos Mercadeo	249
Bienestar Personal - Serv. Sociales - Bonos Salud	14
Destino Calamidad	307
Destino Estudio	80
Destino Vivienda Empleados Convencionados	7
Total	672



Cada día más cerca del bienestar
de nuestra Comunidad

Como gestores sociales, tenemos el reto de proyectarnos hacia la comunidad, lo cual hemos venido desarrollando a través de la gestión de recursos de cooperación local, regional, nacional e internacional; con los cuales hemos atendido poblaciones vulnerables en todas las etapas del ciclo vital.

A continuación presentamos los programas ejecutados, el ente cooperante y la población beneficiaria en el año 2011:

Convenios en Cooperación nacional e internacional:

Nombre del Proyecto # 1	Cooperante # 2	Población		Valor Total del Proyecto (Miles de Pesos) # 5	Financiación del Proyecto	
		Afiliada # 3	No Afiliada # 4		Aporte del Cooperante (Miles de Pesos) # 6	Aporte de Contrapartida CCF (Miles de Pesos) # 7
Asistencia Técnica para el Fortalecimiento Productivo y Comercial de Unidades Productivas en el Sector de Confecciones del Area Metropolitana de Bucaramanga	Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander, IDESAN	0	34 mujeres jefes cabeza de hogar	\$164.040	\$137.640	\$26.400
Construcción de Comunidad en la Urbanización Villas de San Ignacio en Bucaramanga	Fundación Panamericana para el Desarrollo FUPAD	0	100 familias	\$573.994	\$255.276	\$204.687
	Comunidad (Mano de obra no calificada 100 beneficiarios del Proyecto)	0			\$28.275	
Mediante el apoyo integral en mejoramiento de vivienda, educación y fortalecimiento institucional	Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga INVISBU	0			\$80.710	
	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	0			\$5.045	

Nombre del Proyecto # 1	Cooperante # 2	Población		Valor Total del Proyecto (Miles de Pesos) # 5	Financiación del Proyecto	
		Afiliada # 3	No Afiliada # 4		Aporte del Cooperante (Miles de Pesos) # 6	Aporte de Contrapartida CCF (Miles de Pesos) # 7
Mejoramiento de la Seguridad Alimentaria en las Familias Urbanas del Área Metropolitana de Bucaramanga a través del Proyecto Culinaria Nativa - Cuna.	Alcaldía de Bucaramanga y Acción Social	0	4.848 Familias vulnerables inscritas en la Red Juntos	\$958.000	\$938.000	\$20.000
Atención y Rehabilitación Fenómeno de la Niña 2010 - 2011	Gobernación de Santander	0	4.765 familias damnificadas ola invernal 2010 - 2011	\$8.573.355	\$8.573.355	\$-
Atención a la población en situación de desplazamiento localizada en el municipio de Bucaramanga	Alcaldía de Bucaramanga	0	79 familias	\$120.000	\$120.000	\$-
Apoyar al programa de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia del municipio de Bucaramanga".	Alcaldía de Bucaramanga	0	100 niños y niñas con necesidades especiales	\$211.232	\$166.232	\$45.000

Nombre del Proyecto # 1	Cooperante # 2	Población		Valor Total del Proyecto (Miles de Pesos) # 5	Financiación del Proyecto	
		Afiliada # 3	No Afiliada # 4		Aporte del Cooperante (Miles de Pesos) # 6	Aporte de Contrapartida CCF (Miles de Pesos) # 7
Consolidación de la Ludoteca Brisas de Provenza con miras a fortalecer un espacio de encuentro formativo.”.	Alcaldía de Bucaramanga	0	300 niños y niñas	\$526.000	\$436.000	\$90.000
Programa Jóvenes a lo Bien que adelanta la Policía Nacional y el Sena en la ciudad de Bucaramanga”.	Alcaldía de Bucaramanga	0	14 jóvenes	\$40.000	\$40.000	\$-

Adicionalmente ejecutamos 8 convenios con aliados que impactaron a las empresas afiliadas y comunidades vulnerables, por valor de \$2.073 millones.



cajasan

Cada día más cerca
de nuestros Proveedores

Para el aseguramiento de la calidad en el proceso de compras, hemos implementado el sistema de gestión que comprende objetivos, políticas, procedimientos e indicadores propendiendo así por establecer relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros proveedores; igualmente contamos con un manual de compras de bienes y servicios aprobado por el Consejo Directivo.

Los procesos de compras de los Supermercados son liderados por la Unidad Estratégica de Negocio Mercadeo y los demás por la Unidad de Soporte Corporativo de Servicios Generales. El proceso de compras inicia con la recepción de la solicitud, seguido, se validan los posibles proveedores, quienes previamente se encuentran inscritos en nuestro registro, garantizando así que el proveedor esté constituido conforme a lo establecido en la ley, cumpla oportunamente con las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social.

La selección de los proveedores se efectúa bajo el principio de la selección objetiva siguiendo las políticas y los procedimientos establecidos de acuerdo al monto y tipo de compra, teniendo en cuenta el cumplimiento con los criterios técnicos, económicos y administrativos.

Basados en el principio de la mejora continua periódicamente se realiza la evaluación de los proveedores verificando así el cumplimiento de los requisitos establecidos por Cajasán en cuanto a oportunidad en la entrega, especificaciones de calidad, precio, servicio y atención al cliente, con el fin de retroalimentar el desempeño y mejorar

cada vez más la calidad de los bienes, servicios y de las relaciones con nuestros proveedores.

Confirmamos nuestro compromiso de contribuir al fortalecimiento de la región, en el año 2011 se compraron bienes y servicios a un total de 403 proveedores, de los cuales el 87% es decir 350, son proveedores del departamento de Santander y el 13% es decir 53, son proveedores nacionales.

	Porcentaje	Cantidad
Proveedores Departamento de Santander	87%	350
Proveedores Nacionales	13%	53
Total		403

Las compras realizadas el año 2010 a proveedores del departamento de Santander fueron de \$5.386 millones y a proveedores nacionales fueron de \$2.236 millones. En el año 2011 se compraron \$5.822 millones a proveedores del departamento de Santander y \$1.559 millones fueron realizados a proveedores nacionales, observándose un incremento del 8% en el valor de lo comprado a proveedores de la región con respecto al año 2010.



**“Preservar el medio ambiente
...Una idea inteligente”**



Comprometidos en alcanzar el equilibrio entre la calidad de vida de la población y el uso de los recursos, implementamos estrategias ambientales con enfoque preventivo, reduciendo el riesgo a los seres humanos y la contaminación del medio ambiente, creando responsabilidad individual del buen manejo de nuestro recurso natural, uso, prevención, manipulación y aprovechamiento del mismo.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Hemos establecido el Programa de Gestión Ambiental a nivel corporativo, orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, introduciendo prácticas de producción más limpias y aprovechamiento económico de residuales, conduciendo al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales.

Cumpliendo con los objetivos planteados en el programa, se crearon campañas de sensibilización a través de actividades y concursos que permiten la integración y participación de los colaboradores, concientizando en el ahorro y buen uso del papel, tóner, uso de fotocopias, reducción de consumo de energía y agua.

El Sistema de Gestión Ambiental se representa mediante la sigla



AZUL: Elemento agua

NARANJA: Elemento tierra

VERDE: Vegetación

La mascota y slogan del Sistema de Gestión Ambiental; fue seleccionada por medio de concurso en donde participaron creativamente los colaboradores en representación de cada una de las unidades de la Corporación:



**PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE...
UNA IDEA INTELIGENTE**



Campañas Sistema de Gestión Ambiental

Ahorro de agua:

Realizamos la campaña Festival de la Canción Ecológica, con el objetivo de fomentar un consumo responsable del agua un recurso escaso, natural e imprescindible, incentivando a los colaboradores en la creación de una melodía que promueva el ahorro y la prevención de la contaminación.

Producto de las iniciativas de nuestros colaboradores:

- Instalamos dispositivo ahorradores en los lavamanos, minimizando el consumo de agua.
- Establecimos políticas de cambio de sanitarios ahorradores en obras de modificación y proyectos nuevos.
- Utilizamos para el servicio de aseo y limpieza equipos ahorradores, permitiendo un menor gasto de agua.
- Capacitamos a nuestros colaboradores en uso eficiente y ahorro de agua con el apoyo del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, adoptando iniciativas de ahorro bajo las buenas prácticas ambientales, tales como:
- Mantener los grifos cerrados mientras se realizan actividades como cepillarse los dientes o enjabonarse las manos. Asimismo, en grifos que no sean de cierre

automático asegurar totalmente el cierre después de utilizarlos para evitar el goteo.

- Realizar inspecciones de las instalaciones de fontanería para detectar fugas existentes.
- Reducir las superficies que sean lavadas con manguera y utilizar la limpieza manual con escoba, siempre que sea posible.
- Dar buen uso al sanitario evitando que se convierta en papelería y bajar el agua cuando sea necesario.



Ahorro de energía

Con esta campaña buscamos sensibilizar y lograr la contribución de los colaboradores en el ahorro de energía, obedeciendo a conductas individuales relacionadas con el cambio de ciertos hábitos y la utilización inteligente de los electrodomésticos, la iluminación, la compra de equipos o la utilización del vehículo.

La campaña del afiche ecológico, centró su alusión al ahorro de la energía, diseñando afiches con materiales reciclables, reutilizables, los que representaban el ahorro, la calidad de vida y el uso racional de la energía para la sostenibilidad del medio ambiente.

Acciones adelantadas para el ahorro de energía:

- Cambiamos los bombillos incandescentes de todas las sedes por bombillos ahorradores, economizando hasta en un 80% la energía consumida.
- Instalamos sensores en los baños, permitiendo eficiencia energética y minimización del consumo.
- Capacitamos en uso racional de la energía a nuestros colaboradores apoyados con la gestión ambiental de la Electrificadora de Santander, sensibilizando en el gasto por electrométrico usado, creando conciencia en el buen uso de los equipos y generando prácticas que permiten ahorro.
- Revisar periódicamente los equipos de refrigeración para detectar pérdidas de energía y problemas de sellamientos.
- Apagar el ordenador, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo.
- Limpiar los filtros de salida de aire para que el rendimiento del aparato acondicionador sea el adecuado.
- Mantener la temperatura aproximadamente entre 20°C y 24°C, para disminuir el consumo energético.
- Desenchufar aparatos que utilicen transformadores o tecnología "stand by", tales como teléfonos celulares, televisores, radios, microondas, etc.

Prevención de la contaminación

Residuos sólidos

Establecimos el manejo de los residuos y disposición final en cumplimiento del Decreto 1713 de 2002, 2676 de 2000 y 2763 de 2001, mediante prácticas adecuadas de disposición final, manejo de los residuos, aprovechamiento y valoración, educación y participación ciudadana.

Disposición final de los residuos

La recolección, tratamiento y disposición de los residuos, tanto ordinarios como hospitalarios, es realizado por empresas externas autorizadas, quienes les dan la disposición final requerida para cada residuo.

Los residuos ordinarios son recolectados por la empresa de aseo municipal de cada una de los municipios para su disposición en el relleno sanitario el Carrasco.

Los residuos hospitalarios son transportados por **DESCONT S.A. E.S.P** quienes disponen los residuos peligrosos generados de los diferentes puntos de servicio de la IPS, donde son enviados a la planta para la incineración de los residuos anatomopatológicos y corto punzantes y al relleno sanitario el carrasco los residuos biosanitarios previa esterilización.

Los residuos peligrosos generados se presentan en la siguiente tabla:



Tipo de Desecho	Kg/año
Bisanitario	1230
Cortopunzante	53
Vidrio	50
Mercurio	0
Anatomopatológicos	8
Líquidos Rx.	0

Manejo de residuos

El tratamiento de los residuos generados en la operación como el papel documento, cartón, plásticos, tóner; son clasificados para su aprovechamiento, siendo estos recogidos por la empresa Fibras Nacionales Ltda, para su transformación, recibiendo un beneficio económico, el cual es utilizado para la gestión ambiental de la Corporación.

Los toners, son enviados, a la Fundación Niños de los Andes, donde participamos de la campaña "Hasta el Último Cartucho".

Educación y participación ciudadana

Capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores, creando conciencia en el tratamiento y separación de los residuos, evitando de esta forma contaminación al suelo.

Vertimiento de aguas residuales

La disposición de las aguas de vertimiento, generadas en la operación de nuestra Sede Recreacional Guarigua (San Gil) y el Hotel Guarigua (San Gil) son dispuestas en pozos sépticos a los cuales se les realiza mantenimiento y limpieza anualmente, sin generar contaminación a aguas.



Nuestra Sede Vacacional Campoalegre vierte las aguas domésticas a la quebrada Aranzoque, presentándose anualmente ante la CDMB caracterización de las aguas residuales determinándose de esta forma el estado de los vertimientos, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: DBO5, DQO, sólidos suspendidos y grasas y aceites.

En cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1594 de 1984, contamos con la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Residual, la cual daremos inicio a su funcionamiento a partir de 2012. Cumpliendo con un porcentaje de remoción de DBO5 del 80%.

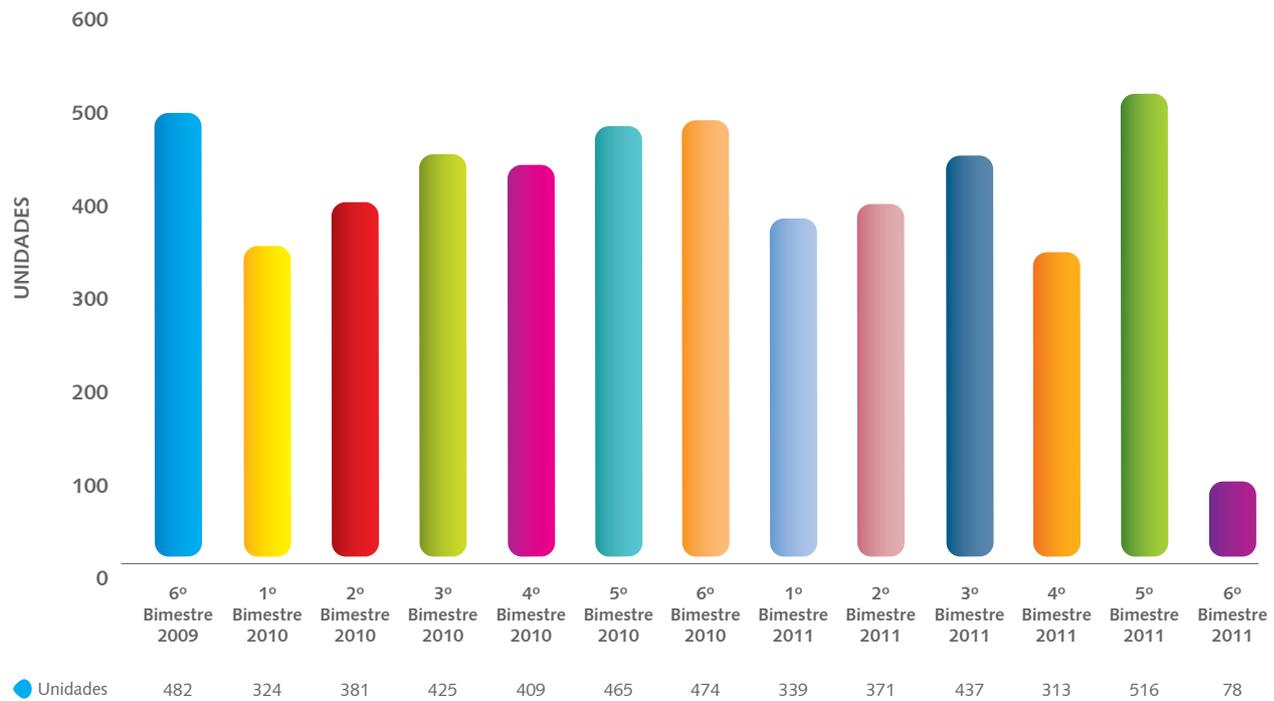
Impacto económico

Con la ejecución del Sistema de Gestión Ambiental, por medio de las campañas, capacitaciones y concursos realizados se logró la reducción de los consumos de los recursos naturales, representados en uso del papel, compra de tóner, uso fotocopias, consumo de energía y consumo de agua.

En las siguientes gráficas comparamos los consumos en relación al 2010 – 2011, estos datos son suministrados de los indicadores ambientales corporativos.

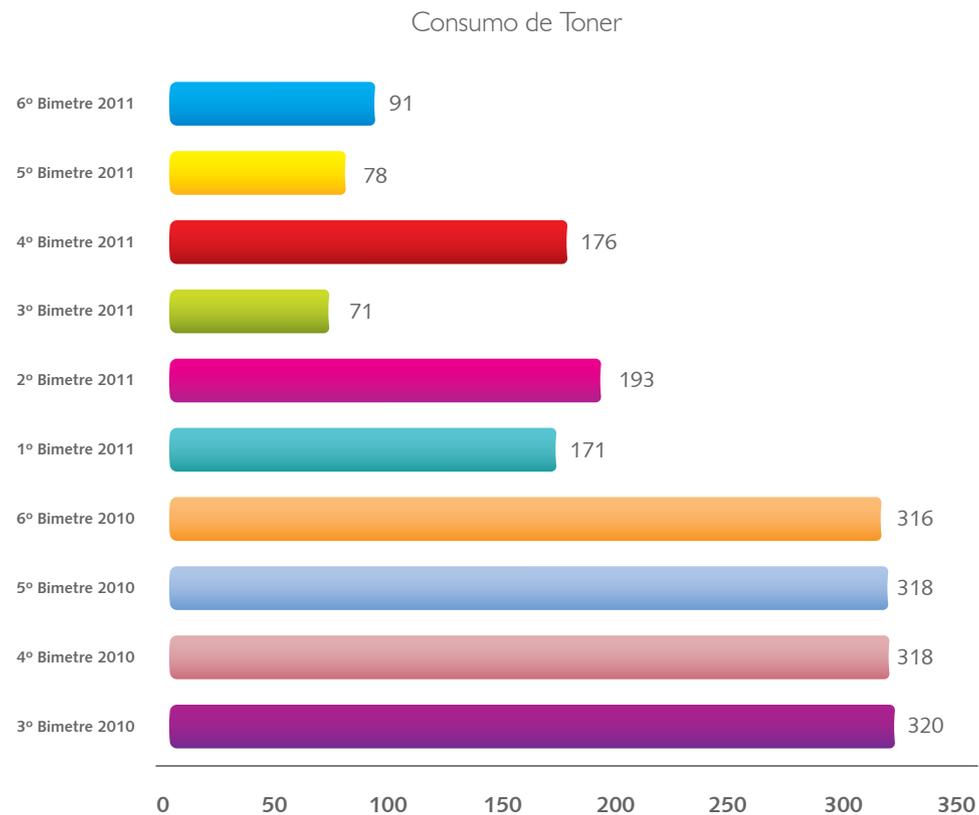
Resmas de papel:

Hemos logrado disminuir el consumo de resmas de papel de 413 resmas promedio anuales en el año 2010 a 342 resmas promedio anuales en el año 2011.



Tóner

Pasamos de usar 318 tóneres promedio en el año 2010 a 130 tóner promedio en el año 2011.



Fotocopias

Durante el año 2011 redujimos el consumo de 51.291 fotocopias



Consumo de Energía

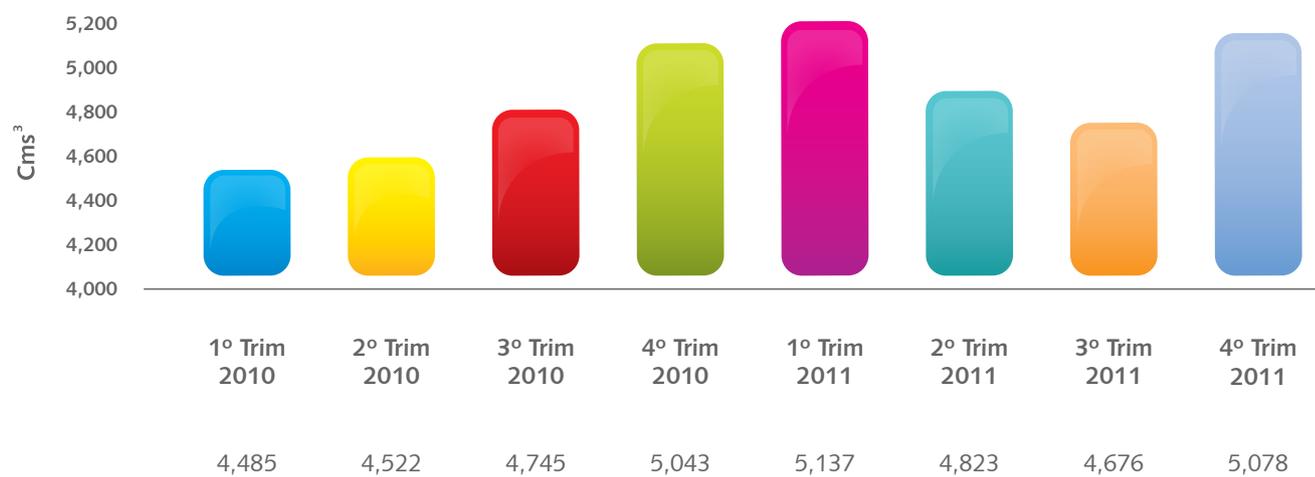
Pasamos de un consumo de 63.093 kW-h en el año 2010 a 59.075 kW-h en el año 2011.



Unidad de medida en kW-h

Consumo de agua

En consumo de agua pasamos de 4.699 centímetros cúbicos en el año 2010 a 4.929 centímetros cúbicos.



Tratamiento de Piscinas

Nos encontramos en proceso adecuación de las piscinas de las Sedes Recreacionales Campoalegre, Guarigua y Hotel Guarigua y Casona para dar cumplimiento a la Ley 1209 de 2008, Decreto 2171 de 2009, la Resolución 1618 de 2010 y Resolución 1510 de 2011.

Implementamos medidas de seguridad requeridas como son:

- Toma de muestras diarias in-situ cloro y pH y mensuales de calidad fisicoquímica y microbiológica en cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1618 de 2010.
- Instalación de botiquín de primeros auxilios en cada una de las piscinas.
- Compra de equipo de salvamento y dispositivos de seguridad en cada piscina.
- Demarcación de los niveles de profundidad.
- Instauración de Personal certificado como salvavidas.
- La implementación de las medidas técnicas y de seguridad establecidas nos permitirá brindar a nuestros usuarios el mejor servicio y confiabilidad, reduciendo el riesgo de accidentabilidad en el uso de las piscinas.





cajasan

Nuestra Gestión Financiera

Dictamen Revisor Fiscal

Bucaramanga, 20 de Febrero de 2012
Señores

ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS CAJASAN

Ciudad

Estimados Señores:

En cumplimiento de mis funciones de **Revisor Fiscal de CAJASAN**, he auditado los Estados Financieros básicos, Balance General, Estado de Resultados, Cambios en el patrimonio, Cambios en la Situación Financiera, Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros en Diciembre 31 de 2011, comparativos con el año 2010.

De acuerdo con la certificación de los estados financieros, los mismos incluyen todos los activos y pasivos existentes, las transacciones realizadas en cada periodo y el reconocimiento de los hechos económicos, los cuales fueron preparados bajo responsabilidad de la administración, ya que reflejan su gestión. Entre mis obligaciones se encuentra la de expresar una opinión sobre dichos estados.

Obtuve la información necesaria para cumplir mis funciones, el trabajo se realizó de acuerdo con normas de Auditoría generalmente aceptadas. Estas normas requieren que la Auditoría se planifique, se obtenga una

seguridad razonable sobre la situación financiera del ente económico, incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respalda las cifras y las notas informativas en los estados financieros. También incluye, la evaluación de las normas o principios contables utilizados y de las principales estimaciones efectuadas por la administración y presentación global de los estados financieros. Considero que mi Auditoría proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros básicos mencionados anteriormente, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente la situación financiera de CAJASAN, al 31 de Diciembre de 2011 y 2010, los cambios en el Patrimonio, los resultados de las operaciones por lo periodos mencionados inicialmente, los cambios en su situación financiera y flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con normas y principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados uniformemente.

Además informo a ustedes, que la entidad ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General y Consejo Directivo; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas, los libros de actas, en su caso, se llevan y se conservan debidamente.

La Entidad ha observado medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de sus bienes y/o de los terceros que pueden estar en su poder. En los casos en que se consideró necesario se hicieron por escrito, las observaciones o recomendaciones pertinentes a la administración.

Los Estados Financieros Certificados son concordantes con el Informe de Gestión que tuvimos a nuestra disposición conforme lo establece la Ley 222 de 1995.

En cumplimiento de lo ordenado en la Ley 603 de 2000 sobre propiedad intelectual o derechos de autor, se han tomado las medidas necesarias para contar con las autorizaciones debidamente soportadas en contratos de licencias de uso vigentes, según inventarios y documentos en poder de la entidad.

En relación con el sistema de seguridad social integral, sobre afiliación, liquidación y pago, oportunamente se han atendido dichos compromisos de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

Atentamente,



OTONIEL DÍAZ CARDONA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional 3633-T

Certificación Estados Financieros

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR / CAJASAN

CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS DICIEMBRE 31 DE 2011

1. Que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros arriba en mención, y que las cifras contenidas en ellos se han extractado de los libros, documentos y soportes de contabilidad de la empresa.
2. Que todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos correctamente clasificados, descritos y revelados y todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.
3. Que todos los soportes contables, los Libros y correspondencia se encuentran debidamente custodiados y a disposición.
4. En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 declaramos que el software utilizado tiene la licencia correspondiente y cumple por lo tanto con las normas de derechos de autor.
5. Que la empresa ha cumplido con las normas e instructivos expedidos por la Superintendencia Nacional de Salud y por el Ministerio de la Protección Social.

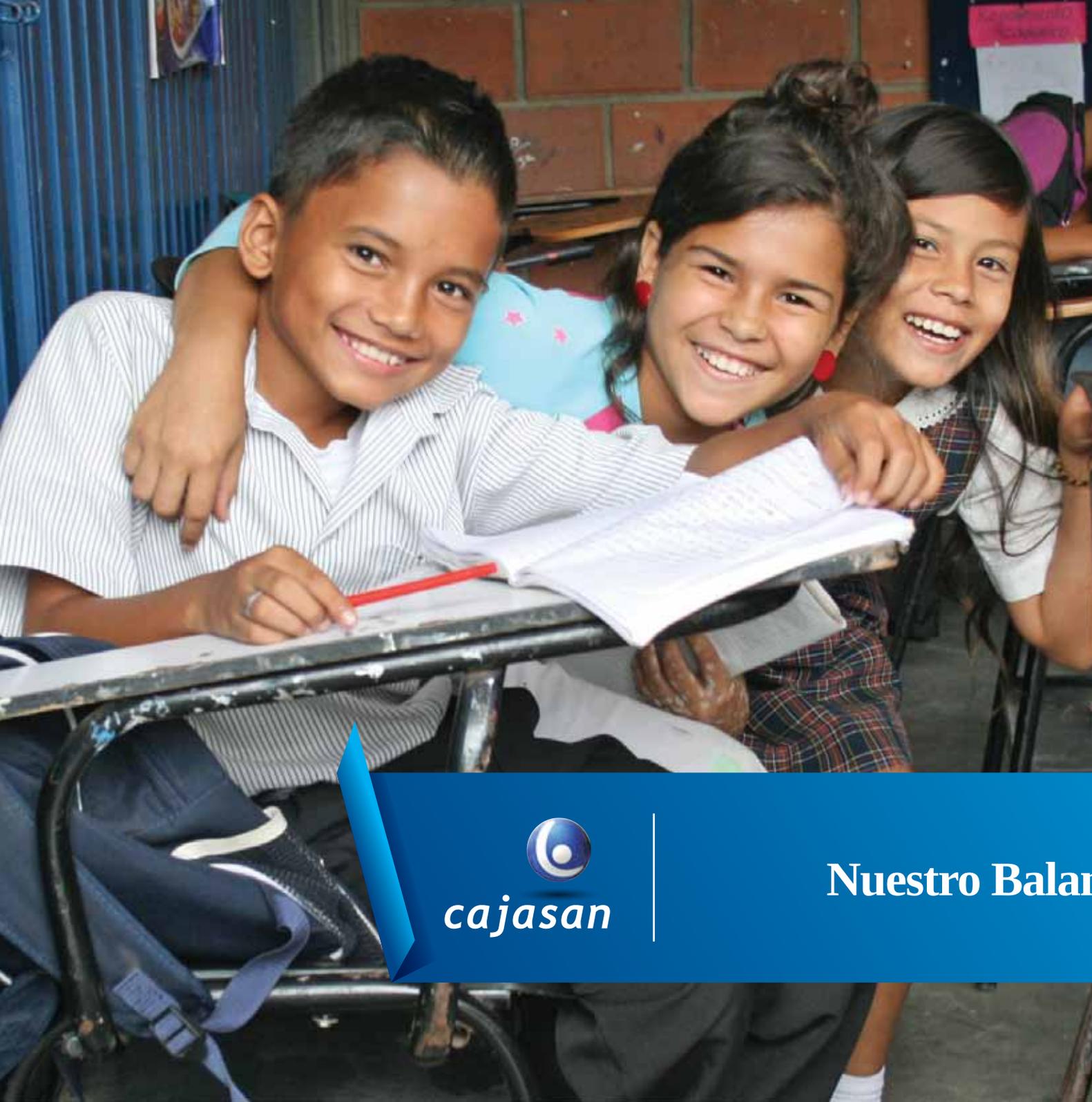


.....
CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



.....
OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. 80486-T

Expedida en la ciudad de Bucaramanga, a los veintisiete (27) días del mes de Febrero del año 2012.



cajasan

Nuestro Balance General

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN
Balance General

Periodo de Enero 1 a Diciembre 31 de 2011-2010.

Cifras expresadas en miles de pesos

ACTIVO					
Activo corriente	NOTA	2011	2010	% VAR	\$VAR
DISPONIBLE	3	15.039.933	10.512.816	43,06%	4.527.116
INVERSIONES	4	13.954.300	8.845.608	57,75%	5.108.692
DEUDORES	5	9.945.528	8.090.541	22,93%	1.854.987
INVENTARIO	6	6.858.515	6.763.004	1,41%	95.511
DIFERIDOS	8	-	344.688	-100,00%	(344.688)
Total Activo corriente	-	45.798.276	34.556.657	32,53%	11.241.619
Activo no corriente	-	2011	2010	% VAR	\$VAR
INVERSIONES	10	1.901.019	1.501.499	26,61%	399.519
DEUDORES	10	286.869	511.769	-43,95%	(224.900)
INVENTARIO	6	2.961.883	-	-	2.961.883
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	7	25.680.336	24.909.978	3,09%	770.358
INTANGIBLES	9	804.576	4.576	17483,22%	800.000
DIFERIDOS	8	112.481	369.742	-69,58%	(257.261)
FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA- OTROS ACTIVOS	10	17.646.985	19.347.897	-8,79%	(1.700.912)
VALORIZACIONES	11	25.209.484	25.043.803	0,66%	165.681
Total Activo no corriente	-	74.603.633	71.689.264	4,07%	2.914.369
TOTAL ACTIVO	-	120.401.909	106.245.922	13,32%	14.155.988
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	21	95.768.702	95.196.127	0,60%	572.575

PASIVO + PATRIMONIO					
Pasivo Corriente	NOTA	2011	2010	% VAR	\$VAR
OBLIGACIONES FINANCIERAS	12	18.111	89.922	-79,86%	(71.811)
PROVEEDORES	13	5.595.466	5.535.950	1,08%	59.516
CUENTAS POR PAGAR	14	14.499.726	11.792.545	22,96%	2.707.181
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	15	555.733	170.666	225,63%	385.067
OBLIGACIONES LABORALES	16	1.536.270	1.368.154	12,29%	168.116
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	17	4.054.340	3.380.676	19,93%	673.664
DIFERIDOS	18	4.496.318	2.671.927	68,28%	1.824.391
FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA - OTROS PASIVOS	19	1.340.685	2.546.334	-47,35%	(1.205.650)
Total Pasivo corriente	-	32.096.649	27.556.175	16,48%	4.540.475
Pasivo no corriente	-	2011	2010	% VAR	\$VAR
CUENTAS POR PAGAR	14	3.185.397	-	-	3.185.397
FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA - OTROS PASIVOS	19	17.389.982	19.760.096	-11,99%	(2.370.114)
Total Pasivo no corriente	-	20.575.379	19.760.096	4,13%	815.283
Patrimonio	NOTA	2011	2010	% VAR	\$VAR
OBRAS Y PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	-	25.821.253	20.759.511	24,38%	5.061.742
RESERVAS	-	3.883.818	1.831.812	112,02%	2.052.006
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-	5.583.485	6.232.783	-10,42%	(649.298)
RESULTADOS DE EJERCICIO	-	7.231.841	5.061.742	42,87%	2.170.099
SUPERAVIT POR VALORIZACIONES	-	25.209.484	25.043.803	0,66%	165.681
Total Patrimonio	20	67.729.881	58.929.651	14,93%	8.800.230
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	-	120.401.909	106.245.922	13,32%	14.155.988
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	21	7.887.524	7.654.771	3,04%	232.753

Las Notas I a 29 son parte integrante de los Estados Financieros


CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL


OTONIEL DÍAZ CARDONA
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
Ver dictamen adjunto


OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. No.80486-T

CAJA SANTANDEREA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN
Estado de Resultados

Periodo de Enero 1 a Diciembre 31 de 2011-2010

Cifras expresadas en miles de pesos

INGRESOS					
INGRESOS OPERACIONALES	NOTA	2011	2010	% VAR	\$VAR
APORTES	-	60.698.358	48.068.767	26,27%	12.629.591
MERCADEO	-	44.182.605	39.771.709	11,09%	4.410.897
SALUD EPS'S	-	11.271.186	11.249.049	0,20%	22.137
SALUD I.P.S.	-	7.883.896	8.169.318	-3,49%	(285.421)
EDUCACION FORMAL	-	4.921.006	4.394.424	11,98%	526.582
RECREACION	-	2.546.237	1.969.908	29,26%	576.329
HOTELERIA Y TURISMO	-	1.986.421	1.586.356	25,22%	400.066
SALUD Y NUTRICION LEY 21/82	-	1.369.376	1.311.762	4,39%	57.614
EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	-	500.011	557.899	-10,38%	(57.888)
PROYECTOS ESPECIALES	-	478.512	-	100%	478.512
CREDITO	-	296.975	342.705	-13,34%	(45.730)
VIVIENDA	-	231.969	286.004	-18,89%	(54.035)
CULTURA	-	213.020	109.268	94,95%	103.752
BIBLIOTECAS	-	53.631	60.727	-11,69%	(7.096)
ADMINISTRACION DE APORTES	-	822	6.886	-88,06%	(6.064)
FOMENTO EMPRESARIAL	-	-	91.555	-100,00%	(91.555)
Total Ingresos Operacionales	22	136.634.025	117.976.334	15,81%	18.657.691
INGRESOS NO OPERACIONALES					
FINANCIEROS	-	636.395	483.767	31,55%	152.628
RECUPERACIONES	-	284.518	466.855	-39,06%	(182.336)
INGRESOS EJERCICIOS ANTERIORES Y OTROS	-	1.361.172	1.156.760	17,67%	204.412
Total Ingresos no Operacionales	23	2.282.085	2.107.381	8,29%	174.704
TOTAL INGRESOS	-	138.916.110	120.083.715	15,68%	18.832.395

EGRESOS					
COSTOS	NOTA	2011	2010	% VAR	\$VAR
MERCADEO	-	36.998.764	33.472.761	10,53%	3.526.003
SUBSIDIO CUOTA MONETARIA	-	22.831.154	18.018.071	26,71%	4.813.082
SALUD EPS'S	-	10.859.635	10.413.669	4,28%	445.966
SALUD I.P.S.	-	6.756.338	7.046.131	-4,11%	(289.793)
EDUCACION FORMAL	-	5.097.374	4.677.620	8,97%	419.755
RECREACION	-	3.486.588	2.431.662	43,38%	1.054.926
HOTELERIA & TURISMO	-	2.359.725	1.910.232	23,53%	449.494
SUBSIDIO EN ESPECIE	-	1.715.151	1.452.433	18,09%	262.718
SALUD LEY 21	-	1.350.464	1.296.513	4,16%	53.951
EDUC. PARA EL TRABAJO Y DESARR. HUMANO	-	653.176	587.514	11,18%	65.662
CULTURA	-	395.192	165.030	139,47%	230.162
VIVIENDA	-	244.935	185.299	32,18%	59.636
CREDITO	-	189.734	159.420	19,01%	30.313
BIBLIOTECAS	-	39.446	53.629	-26,45%	(14.183)
FOMENTO EMPRESARIAL	-	-	188.520	-100,00%	(188.520)
Total Costos	24	92.977.676	82.058.504	13,31%	10.919.172
GASTOS OPERACIONALES Y TRANSFERENCIAS					
GASTOS OPERACIONALES	25	21.210.653	18.378.080	15,41%	2.832.573
APROPIACIONES Y TRANSFERENCIAS	26	13.487.148	10.783.921	25,07%	2.703.228
Total Gastos Operacionales y Transferencias	-	34.697.801	29.162.001	18,98%	5.535.801
GASTOS NO OPERACIONALES					
FINANCIEROS	-	1.041.463	951.565	9,45%	89.898
EJERCICIOS ANTERIORES	-	542.878	317.747	70,85%	225.131
DIVERSOS	-	2.244.468	2.134.549	5,15%	109.919
Total Gastos No Operacionales	27	3.828.808	3.403.860	12,48%	424.948
IMPUESTO AL PATRIMONIO	-	-	-	-	-
IMPUESTO DE RENTA Y AL PATRIMONIO	-	179.984	397.608	-54,73%	(217.624)
Total Impuesto al Patrimonio	-	179.984	397.608	-54,73%	(217.624)
TOTAL EGRESOS	-	131.684.269	115.021.972	14,49%	16.662.297
REMANENTE NETO	-	7.231.841	5.061.742	42,87%	2.170.099

Las Notas 1 a 29 son parte integrante de los Estados Financieros


CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
 DIRECTOR GENERAL


OTONIEL DÍAZ CARDONA
 REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
 Ver dictamen adjunto


OLFA GARAVITO SANDOVAL
 CONTADOR T.P. No.80486-T

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN

Estado de Cambios en el Patrimonio

Periodo de Enero 1 a Diciembre 31 de 2011-2010

Cifras expresadas en miles de pesos

Detalle	Obras y Programas de Beneficio Social	Reservas	Resultados del Ejercicio	Revalorización del Patrimonio	Superávit por Valorización	Total del Patrimonio
Saldos A Diciembre 31 de 2009	16.948.267	944.427	4.151.243	6.314.968	25.043.803	53.402.709
Remanentes Distribuidos Año	3.811.244	-	-	-	-	3.811.244
Traslado Reservas Estatutarias	-	887.384	-	-	-	887.384
Movimiento De Ajustes Por Inflación	-	-	-	(82.184)	-	(82.184)
Remanentes O (Pérdidas) Presente Ejercicio	-	-	910.499	-	-	910.499
Saldos A Diciembre 31 De 2010	20.759.511	1.831.811	5.061.742	6.232.784	25.043.803	58.929.652
Remanentes Distribuidos Año	5.061.742	-	-	-	-	5.061.742
Traslado Reservas Estatutarias	-	2.052.006	-	-	-	2.052.006
Movimiento De Ajustes Por Inflación	-	-	-	(649.299)	-	(649.299)
Remanentes O (Pérdidas) Presente Ejercicio	-	-	2.170.099	-	-	2.170.099
Cambios Por Valorizaciones De Activos	-	-	-	-	165.681	165.681
Saldos A Diciembre 31 De 2011	25.821.253	3.883.817	7.231.841	5.583.485	25.209.484	67.729.881

Las Notas 1 a 29 son parte integrante de los Estados Financieros



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



OTONIEL DÍAZ CARDONA
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
Ver dictamen adjunto



OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. No.80486-T

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJASAN**Estado de Cambios en la Situación Financiera**

Periodo de Enero 1 a Diciembre 31 de 2011-2010

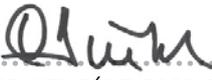
Cifras expresadas en miles de pesos

DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2010
RECURSOS PROVISTOS		
POR LA OPERACIÓN:		
REMANENTE NETO	7.231.841	5.061.742
Más o menos partidas que no proveen fondos:		
DEPRECIACIONES DEL AÑO	2.042.675	1.635.487
AMORTIZACIONES DEL AÑO	109.247	119.830
PROVISIONES DEL AÑO	163.347	374.063
Efectivo neto provisto por las Operaciones	9.547.111	7.191.122
Ajustes a resultados de partidas no operacionales		
UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(39.541)	(19.396)
PÉRDIDA EN VENTA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	29.440	11.689
CASTIGO DE ACTIVOS	-	9.352
AJUSTES POR INFLACIÓN	(649.298)	(82.185)
Neto Ajustes a resultados de partidas no operacionales	(659.399)	(80.539)
NETO PROVISTOS POR OPERACIONES Y POR AFECTACIONES CONTABLES	8.887.712	7.110.583
OTROS RECURSOS PROVISTOS:		
VENTA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	10.101	19.957
ACREEDORES VARIOS A LARGO PLAZO	3.185.397	-
DEUDORES A LARGO PLAZO	61.553	-
CARGOS DIFERIDOS	148.014	124.778
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-	83.993
RESERVAS	2.052.006	547.384
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA - OTROS PASIVOS	1.700.912	4.662.091
-	7.157.984	5.438.204

TOTAL RECURSOS PROVISTOS	16.045.696	12.548.787
DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2010
USOS O APLICACIONES DE RECURSOS		
ADICIONES DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(2.813.034)	(4.508.569)
COMPRA DE INVERSIONES	(399.520)	(387.384)
DEUDORES LARGO PLAZO	-	(355.676)
INTANGIBLES	(800.000)	-
ACTIVOS DIVERSOS	(2.961.883)	-
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA	(2.370.114)	(4.379.709)
PAGO Y/O TRASLADO CORTO PLAZO OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	(2.500.000)
TOTAL USOS O APLICACIONES DE RECURSOS	(9.344.551)	(12.131.339)
AUMENTO O (DISMINUCIÓN) DE CAPITAL DE TRABAJO	6.701.145	417.449
CAPITAL DE TRABAJO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	7.000.483	6.583.034
CAPITAL DE TRABAJO AL FINAL DEL PERIODO	13.701.627	7.000.483
ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO		
VARIACIONES DE LAS CUENTAS ACTIVOS CORRIENTES		
DISPONIBLE	4.527.116	6.458.551
INVERSIONES	5.108.692	593.551
DEUDORES	1.854.987	(830.684)
INVENTARIOS	\$95.511	343.800
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	(344.688)	81.569
TOTAL VARIACIONES DE LOS ACTIVOS CORRIENTES	11.241.619	6.646.786
VARIACIONES DE LAS CUENTAS PASIVOS CORRIENTES		
OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	71.811	(11.063)
PROVEEDORES	(59.516)	(1.100.184)
CUENTAS POR PAGAR	(2.707.181)	(3.311.579)
OBLIGACIONES LABORALES	(168.116)	(31.020)
IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS	(385.067)	63.049
PASIVOS ESTIMADOS	(673.664)	(1.337.526)
PASIVOS DIFERIDOS	(1.824.391)	(1.723.656)
OTROS PASIVOS	1.205.649	1.222.641
TOTAL VARIACIONES DE LOS PASIVOS CORRIENTES	(4.540.475)	(6.229.338)
AUMENTO O (DISMINUCIÓN) DE CAPITAL DE TRABAJO	6.701.145	417.449



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



OTONIEL DÍAZ CARDONA
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
Ver dictamen adjunto



OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. No.80486-T

**SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJASAN**

Estado de Flujos de Efectivo

Periodo de Enero 1 a Diciembre 31 de 2011-2010

Cifras expresadas en miles de pesos

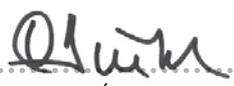
	DICIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2010
1- ACTIVIDAD OPERATIVA		
EFFECTIVO RECIBIDO DE:		
Aportes	60.698.358	48.068.767
Salud	18.908.206	19.714.756
Servicios Sociales	10.938.130	12.030.846
Mercadeo	44.234.344	38.992.649
Otros	1.645.691	1.623.614
TOTAL EFFECTIVO RECIBIDO	136.424.728	120.430.632
EFFECTIVO PAGADO POR:		
Subsidios	25.547.253	20.260.440
Salud	17.497.317	16.570.054
Servicios Sociales	3.815.879	2.654.623
Mercadeo	39.661.152	36.029.108
Empleados personal y honorarios	19.743.558	17.440.081
Otros	15.253.940	12.840.434
TOTAL EFFECTIVO PAGADO	121.519.099	105.794.740
EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	14.905.629	14.635.892
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:		
Financieros y comisiones recibidas	636.395	483.767
Financieros pagados	1.041.463	951.565
Impuestos pagados	964.929	552.843
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	(1.369.997)	(1.020.641)

EFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	13.535.632	13.615.251
	DICIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2010
2- ACTIVIDAD DE INVERSIÓN		
Compra de propiedad, planta y equipo	(2.813.034)	(4.508.569)
Promesas de Compra Venta	0	0
Anticipos	0	0
Depósitos	618.741	501.015
Retención sobre contratos	0	0
Venta de propiedad, planta y equipo	10.101	19.957
Compra de inversiones permanentes	(399.519)	(387.384)
Redención o venta de inversiones permanentes	0	0
Compra de bienes de arte y cultura	0	0
Cuentas por cobrar Empleados (neto)	224.900	18.387
Intangibles adquiridos	(800.000)	0
Activos diversos	(5.777.894)	(311.169)
Cuentas por Pagar a Contratistas	0	0
EFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	(8.936.705)	(4.667.763)
3- EXCEDENTE O (REQUERIDO) DE LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	4.598.927	8.947.488
4- ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN		
Nuevas obligaciones financieras	0	11.063
Pago de obligaciones financieras	(71.811)	(2.500.000)
Donaciones recibidas en efectivo	0	0
Crédito Mercantil Adiciones	0	0
Compañías vinculadas	0	0
Bonos o Papeles Comerciales	0	0
Cuadre de valorizaciones	0	0
EFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	(71.811)	(2.488.937)
5- AUMENTO O (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO	4.527.116	6.458.551
6. EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	10.512.816	4.054.265
7. EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	15.039.932	10.512.816

Las notas 1 a 29 son parte integrante de los estados financieros.



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



OTONIEL DÍAZ CARDONA
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
Ver dictamen adjunto



OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. No.80486-T



Notas Estados Financieros

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras Expresadas en Miles de Pesos Colombianos)

A DICIEMBRE 31 DE 2011/2010

I. ENTE ECONÓMICO

ENTIDAD

La CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN” es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como Corporación, que cumple funciones de seguridad social; reconocida por Resolución 3128 del 18 de Noviembre de 1957 del Ministerio de Justicia. El domicilio principal es la ciudad de Bucaramanga, Capital del Departamento de Santander, República de Colombia; tiene una duración indefinida y su acción está regulada por normas legales y está sometida al control y vigilancia del Estado Colombiano a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Superintendencia Nacional de Salud y de la Contraloría General de la República sobre la gestión fiscal de los recursos públicos manejados por la Corporación.

OBJETO SOCIAL

El objeto Social es el de colaborar con los empleadores afiliados en el cumplimiento de las normas legales referentes al Subsidio familiar y promover la solidaridad obrero – patronal, mediante el otorgamiento de subsidio en dinero, en especie o en otros servicios a los trabajadores beneficiarios de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a su cargo con el objeto

fundamental de aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad de conformidad con las Leyes vigentes.

2. RESUMEN DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Los estados financieros han sido preparados y presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia Decreto reglamentario 2649 de diciembre de 1993 y normas de la Superintendencia del Subsidio Resolución 0537 de 06 de octubre de 2009 “Por la cual se unifica el Plan Único de Cuentas para el Sistema de Subsidio Familiar en Colombia” y en general las demás disposiciones contables de ley.

Las políticas contables de la Caja fueron aplicadas uniformemente durante los años 2011 y 2010, salvo la provisión de cartera, la cual fue modificada por la Circular 012 de Julio de 2010.

Algunas de las partidas del Balance fueron reclasificadas para la presentación de los Estados Financieros dando el cumplimiento a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia D. 2649/93 en cuanto a cualidades de la información contable Art.4.

2.1. UNIDAD MONETARIA

De acuerdo con disposiciones legales, la unidad monetaria utilizada para las cuentas del balance general y las cuentas del estado de resultados es el peso colombiano.

2.2. PERIODO CONTABLE

Por estatutos la Entidad debe efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre; por disposiciones legales además se entregan informes Semestrales a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

2.3. AJUSTES POR INFLACIÓN

A partir del primero (1) de enero de 2006 según el artículo segundo (2) de la Resolución 0271 de 03 de agosto de 2005 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar se suspende la aplicación de los ajustes integrales por inflación para las Cajas de Compensación Familiar.

2.4. PROVISIÓN CARTERA

Hasta Diciembre de 2011 la provisión para cuentas de dudoso recaudo se revisó y se actualizó al fin de cada ejercicio, con base en el análisis de los saldos de cartera por edades y evaluación de la cobrabilidad de las cuentas



individuales, realizada por la administración de la Caja. A partir de Julio/2010 inicio la aplicación progresiva de la Circular 012 que establece las siguientes provisiones:

DIAS MORA	CRÉDITO	MICROCRÉDITO	SALUD	SERVICIOS
0	1.00%	1.00%	0.00%	0.00%
1-30	2.00%	2.00%	0.00%	0.00%
31-60	4.20%	4.20%	0.00%	0.00%
61-90	21.00%	4.20%	15.00%	15.00%
91-180	51.00%	21.00%	25.00%	25.00%
181-270	100.00%	51.00%	50.00%	50.00%
271-360	100.00%	51.00%	75.00%	75.00%
>360	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

A corte Diciembre de 2011 la Circular 012 se aplica en su totalidad. Las sumas que son consideradas incobrables periódicamente se cargan contra la provisión.

2.5. INVENTARIOS

Los inventarios de mercancías para la venta en los Supermercados se contabilizan al costo, por el sistema de Inventario Permanente y el método de valoración del costo de venta es el sistema "RETAIL", autorizado por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA DIAN, según Resolución 8109 del 24 de noviembre 1995.

Por la reglamentación interna de la Caja al finalizar cada semestre se realiza un inventario físico en los Supermercados y de los inventarios de elementos de consumo, y se realizan los ajustes correspondientes.

2.6. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Los activos fijos se registran por el costo de la adquisición, incrementándose por los desembolsos de las adiciones, mejoras y reparaciones, que aumenten significativamente la cantidad o calidad de la producción o la vida útil del activo.

Para efectos de registro y presentación de la cuenta Propiedad, Planta y Equipo el ajuste por inflación acumulado a Diciembre 31 de año 2005, formará un mayor valor de los activos fijos, como resultado de la aplicación de las normas de ajustes contables por inflación que estuvieron vigentes hasta la suspensión proferida por el Artículo segundo (2) de la Resolución 0271 de 03 de agosto de 2005 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Este ajuste por inflación acumulado seguirá depreciándose por el resto de la vida útil de cada bien con cargo debito a la cuenta 3490 Reclasificación Corrección Monetaria, según lo ordenado en la Resolución 0246 de año 2008.

A partir de 1 de Junio de año 2006 la depreciación se calcula solo sobre el costo histórico con cargo al gasto de los activos fijos, por el método de línea recta, a las tasas anuales del 5% para construcciones y edificaciones, 10% para maquinaria, equipo y bienes muebles y 20% para vehículos y equipos de computación y de comunicación, según la Circular Externa 0024 de Julio 28 de 2006 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

2.7. VALORIZACIONES

Corresponden a las diferencias existentes entre: a) el valor de realización (valor comercial) determinado por

avalúos de reconocido valor técnico, y el valor neto en libros de las propiedades, planta y equipo; y, b) el costo de las inversiones y su valor de cotización en bolsa o intrínseco. Estas valorizaciones se contabilizan en cuentas separadas dentro de los activos y como un superávit por valorizaciones, el cual no es susceptible de distribución.

Las desvalorizaciones se contabilizan disminuyendo los saldos de las valorizaciones existentes, si estas no presentaran saldos previos se constituye una provisión en la cuenta propiedad, planta y equipo con cargo a gastos del período.

2.8. IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS.

2.8.1. Impuesto de renta. Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN es contribuyente del impuesto sobre la renta de las actividades industriales, comerciales y financieras, distintas a las de inversión de su patrimonio, tales como salud, educación recreación y desarrollo social (Art.19-2 E.T.). La utilidad resultante está sujeta al impuesto sobre la renta a una tasa del 33%.

Las Cajas de Compensación Familiar no están sujetas a renta presuntiva.

2.8.2. Otras obligaciones tributarias. Para efectos de Impuesto sobre las ventas CAJASAN pertenece al régimen común y adquirió la calidad de Gran Contribuyente a partir del 20 de Diciembre de 1990 según la Resolución 2030 de la DIAN.

La Caja es agente retenedor de impuesto sobre la renta y autoretenedor de rendimientos financieros según la Resolución 1460 de 19 Marzo 1997.

Es contribuyente de Impuesto de Industria y Comercio por las actividades desarrolladas en diferentes Municipios.

Es responsable del Impuesto al Patrimonio y de los Impuestos Departamentales como es el predial y el de vehículos.

Es responsable de presentar anualmente información exógena en medio magnético según el requerimiento de la DIAN.

Todas las obligaciones anteriores fueron cumplidas a cabalidad por CAJASAN, según las normas vigentes en el País.

2.9. OBLIGACIONES LABORALES

Las obligaciones laborales son ajustadas al cierre del ejercicio con base en lo dispuesto por las normas legales y la convención colectiva de trabajo vigente.

2.10. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS

2.10.1. Por ventas y servicios. En el momento que se entregue el producto o se preste el servicio.

2.10.2. Por aportes para subsidio familiar. En el momento cuando se recibe efectivamente el aporte (sistema de Caja).





2.10.3. Ingresos recibidos para terceros. Cuando la Caja recaude aportes al ICBF y SENA, se deberá reconocer a la Caja el 0.5% del valor de los recaudos. Solo el porcentaje de recaudo fue contabilizado como un ingreso para la Caja.

2.II. RECONOCIMIENTO DE COSTOS Y GASTOS

2.11.1. Gastos generales. Se reconocen por el sistema de causación.

2.11.2. Gastos por transferencias y apropiaciones de Ley obligatorios. Se reconocen por el Sistema de Caja, dado que se calculan sobre el 4% de los aportes recibidos de los empleadores y dichos aportes se registran por este sistema.

Para los años 2011 y 2010 el cociente particular de la Caja se encuentra entre el rango del 80% y 100% del cociente nacional y por tanto la apropiación legal para el Fovis, según lo establece la Ley 633 de 2000 Art.63 Literal L, es del 12% sobre los recaudos o aportes del 4%.

Dando el cumplimiento a la normatividad vigente para las Cajas de Subsidio Familiar se apropiaron sumas de dinero obligatorias y se transfirieron para los diferentes fondos como FONEDE, FOVIS, FONIÑEZ, FOSYGA y se entregó el subsidio en dinero en forma de cuota monetaria y otros a todos los afiliados que tuvieron derecho a ello (valor cuota año 2011 \$22.844).

Con sujeción al art. 46 de Ley 1438 de 2011, a partir del mes de febrero se realizó la apropiación para atender acciones de Promoción y Prevención en salud, equivalente al 6.25% de los aportes recaudados. En cumplimiento a la circular 04 de Noviembre de 2011 emitida por la superintendencia del subsidio familiar el valor apropiado de febrero a Noviembre de 2011 se reintegro a los resultados del ejercicio para ser aplicado en los programas sociales, tal como lo indicó la circular.

2.I2. CUENTAS DE ORDEN.

Corresponden principalmente a derechos u obligaciones contingentes por contratos y responsabilidades de posibles demandas que la Corporación pueda perder con terceros, títulos otorgados y recibidos como garantía. Las cuentas de orden también incluyen las diferencias de valores existentes entre las cifras de patrimonio y de utilidad contable, las cifras de patrimonio fiscal y renta líquida gravable, y el registro de contrapartidas de convenios.

3. DISPONIBLE

El disponible representa los Fondos en Caja, saldos de las Cuentas corrientes y de ahorro a Diciembre 31, sobre los cuales no existe ninguna restricción. Los sobregiros en libros fueron reclasificados en el pasivo corriente dentro de las Obligaciones (Nota 12)

CUENTA	2011	2010
Caja	\$543.446	\$466.008
Bancos	\$8.487.394	\$6.550.618
Cuentas de Ahorro	\$6.009.092	\$3.496.190
Total	15.039.932	10.512.816

4. INVERSIONES TEMPORALES

Las inversiones temporales son registradas al costo de adquisición y los rendimientos financieros que producen se registran como ingresos no operacionales en el estado de resultados.

Las inversiones temporales corresponden a los fondos de liquidez transitorios, colocados bajo los parámetros de riesgo de inversión, tasas y seguridad en Entidades autorizadas por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con los procedimientos del Manual de Inversiones utilizado por la Entidad.

CUENTA	2011	2010
Certificados	7.822.309	2.255.921
Titulos	356.779	1.711.535
Derechos fiduciarios	5.775.213	4.878.153
Total	13.954.300	8.845.608

5. DEUDORES

Con base en las necesidades de la población afiliada, la Caja ha establecido fondos de crédito con montos específicos para cada servicio social y sus respectivos reglamentos. De conformidad con los artículos 5o al 9o, del Decreto 827 de 2003 se tienen definidas diferentes Categorías Tarifarias para trabajadores dependientes, independientes, desempleados y pensionados, con subsidios inversamente proporcionales a los salarios devengados por el usuario, sin detrimento de la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos.

El saldo a Diciembre 31 corresponde a los diferentes créditos otorgados en cada servicio a empresas afiliadas, trabajadores y empleados, valorizados mediante la provisión respectiva, estimando el porcentaje de pérdida probable en cada grupo.

CUENTA	2011	2010
Clientes	6.798.784	5.817.345
Anticipos	977.164	753.884
Ingresos Por Cobrar	42.060	11.435
Anticipo De Impuestos O Saldos A Favor	367.914	295.324
Cuentas Por Cobrar A Empleados	168.725	583.375
Documentos Por Cobrar	6.342	13.095
Deudores Varios	2.037.634	1.023.028
Deudas de Difícil Cobro	382.674	508.166
Provisiones	-835.768	-915.112
Total	9.945.529	8.090.541

Ingresos por cobrar corresponden principalmente a los Rendimientos Financieros que aun no han sido redimidos en los Bancos donde se tienen las inversiones, pero ya causados en el Estado de Resultados del periodo.

Deudas de difícil cobro corresponden a las reclamaciones de alto costo con las Compañías Aseguradoras de vigencias anteriores a 2004 y a los saldos de Capitalización con los Municipios con mora más de 360 días del negocio salud EPS'S, las cuales han sido provisionadas al 100%.

6. INVENTARIOS

Registra el valor del saldo del inventario para la venta en los Supermercados a Diciembre 31 de 2011/2010, el cual ha sido calculado mediante el método de inventarios RETAIL.

Los inventarios de materiales, repuestos y accesorios corresponden a los elementos utilizados en las diferentes actividades y servicios de la Corporación.

CUENTA	2011	2010
Materias Primas	18.861	182.356
Obras De Construccion En Curso	61.883	-
Mercancías Para La Venta	5.552.201	5.137.550
Bienes Raices Para La Venta	941.842	1.053.263
Terrenos	2.900.000	-
Materiales, Repuestos y Accesorios	32.457	33.558
Materiales, Medicamentos e Insumos Sector Salud	313.154	356.277
Total	9.820.398	6.763.004

7. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Corresponden a los Bienes Raíces, Maquinaria y Equipos y demás bienes utilizados por la Caja en la prestación de servicios en las diferentes áreas, ubicados en los municipios del Departamento de Santander. Su valor representa el costo ajustado por inflación menos la depreciación acumulada.

CUENTA	2011	2010
Terrenos	2.779.687	2.779.687
Construcciones en Curso	1.487.142	0
Edificaciones	23.351.033	23.172.508
Maquinaria y Equipo	3.944.248	3.689.881
Equipo de Oficina	4.710.245	4.489.986
Equipo Comunicación y Computacion	4.888.471	4.774.021
Equipos Medico-Científico	895.345	762.922
Equipo de Hoteleria, Restaurante	914.057	803.817
Equipo de Transporte	486.823	617.599
SUBTOTAL	43.457.052	41.090.421
Menos: - Depreciacion Acumulada	-17.776.716	-16.180.443
Total	25.680.336	24.909.978

8. DIFERIDOS

Los Diferidos comprenden los Gastos pagados por Anticipado y los Cargos Diferidos

CUENTA	2011	2010
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO		
Impuestos	-	4.755
Intereses	-	57.479
Honorarios	-	56.757
Seguros y Fianzas	-	2.150
Servicios	-	22.667
Suscripciones y Afiliaciones	-	7.266
Mantenimiento de Equipos	-	573
Otros Gastos Pagados por Anticipado	-	193.041
TOTAL GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	-	344.688
CARGOS DIFERIDOS		
Organización y Preoperativos	-	77.662
Remodelaciones	112.481	80.106
Programas para computador (Software)	-	147.050
Útiles y Papelería	-	1.800
Publicidad, propaganda y promoción	-	1.031
Otros Cargos Diferidos	-	62.093
TOTAL CARGOS DIFERIDOS	112.481	369.742
Total	112.481	714.430

Se registran como gastos pagados por anticipado erogaciones que efectúa la empresa para recibir en el futuro servicios, están representados principalmente por primas de seguro, impuestos y contratos de mantenimiento. La amortización de estos gastos se realiza según el periodo en el cual se espera recibir el servicio.

Se registran como cargos diferidos bienes y/o servicios recibidos, de los cuales se espera obtener beneficios económicos en otros periodos, están representados principalmente por remodelaciones, reparaciones, software y licencias y se amortizan desde la fecha en que originan ingresos y por el periodo estimado en el estudio de factibilidad para su recuperación.

9. INTANGIBLES

Valor registrado como marcas propias de los productos CAJASAN destinados a la venta en los supermercados.

También a Diciembre 31 de 2011 se incluye la adquisición de licencias para la ejecución del proyecto de Tecnología ERP.

CUENTA	2011	2010
Marcas	4.576	4.576
Licencias de Software	800.000	-
Total	804.576	4.576

10. OTROS ACTIVOS

Dentro de este grupo se clasifican los siguientes activos:

En Inversiones a largo plazo se muestran los valores ajustados de las acciones adquiridas por la Caja en el Fondo Regional de Garantías SA, Centroabastos de Bucaramanga SA y Club Campestre, Club Unión, Casa de Campo, Asopagos, así como las inversiones obligatorias que corresponden a la Reserva Legal y otras inversiones.

Los Deudores a largo plazo lo componen las cuentas por cobrar a empleados por préstamos para vivienda y vehículos y deudores varios.

En bienes de arte y cultura se incluyen los valores invertidos en dotación de bibliotecas.

Fondos y apropiaciones con destinación específica comprenden las inversiones de recursos disponibles del Fovis, Fonede, Fosyga y Foñinez en títulos valores, bancos y otras entidades financieras.

Los siguientes son los saldos:

CUENTA	2011	2010
Inversiones a largo plazo	1.901.019	1.501.499
Deudores a largo plazo	286.869	511.769
Bienes de Arte y Cultura	4.860	4.860
Fondos de Ley Con Destinación Especifica	16.489.905	18.554.789
Fondos y/o convenios de cooperacion	1.152.220	788.248
Total	19.834.873	21.361.166

II. VALORIZACIONES

Las valorizaciones de acciones representan la diferencia entre el costo ajustado y los valores intrínsecos certificados por cada una de las Sociedades Emisoras de las acciones.

El último avalúo técnico fue realizado en el mes de Agosto de año 2009 por peritos externos a la Entidad.

CUENTA	2011	2010
Acciones	292.535	126.854
Terrenos y Edificaciones	24.916.949	24.916.949
Total	25.209.484	25.043.803

12. OBLIGACIONES

El saldo en Bancos Nacionales comprende los Sobregiros en Libros, por valores de los cheques girados y no reclamados a 31 de diciembre de 2011.

CUENTA	2011	2010
Bancos Nacionales	18.111	89.922
Total	18.111	89.922

13. PROVEEDORES

El saldo en Proveedores representa las obligaciones adquiridas por la compra de las mercancías destinadas a la actividad de mercadeo y las deudas con los proveedores de bienes destinados para el consumo en las operaciones normales de la Entidad.

CUENTA	2011	2010
NACIONALES	-	-
Mercadeo	4.784.704	4.147.810
Almacen de Consumo	810.762	1.388.140
Total	5.595.466	5.535.950

14. CUENTAS POR PAGAR

Los valores más representativos en cuentas por pagar corresponden a los siguientes conceptos:

Subsidios en dinero por pagar, servicios públicos, honorarios, arrendamientos, servicios de personal, servicios médicos prestados a la EPS'S e IPS.

CUENTA	2011	2010
Subsidios por pagar	8.244.547	4.803.671
Programas del sector salud	1.156.291	2.268.662
Contribucion SSF	606.710	480.330
Costos y Gastos por pagar	3.054.933	2.292.884
Retención en la fuente , Reteiva y Reteica	497.057	533.368
Retenciones y aportes de Nomina	377.013	350.054
Acreedores Varios	3.748.572	1.063.575
Total	17.685.123	11.792.545

15. IMPUESTO GRAVÁMENES Y TASAS

CUENTA	2011	2010
Iva por pagar	170.488	170.666
Impuesto al Patrimonio	385.245	-
Total	555.733	170.666

16. OBLIGACIONES LABORALES

Comprende los siguientes conceptos:

CUENTA	2011	2010
Salarios por pagar	181	1.154
Cesantias Consolidadas	938.915	852.192
Intereses sobre Cesantias	109.336	99.730
Vacaciones Consolidadas	393.140	319.959
Prestaciones Extralegales	94.698	95.120
Total	1.536.270	1.368.154

17. PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

Corresponden fundamentalmente a las provisiones para costos y gastos estimados para cubrir glosas y autorizaciones pendientes de facturar por los proveedores de servicios de la EPS'S y IPS y valor estimado de contingencias para cubrir posibles erogaciones por demandas laborales, civiles u otras obligaciones contractuales en contra de la Caja.

CUENTA	2011	2010
Pasivos Estimados y Provisiones	4.054.340	3.380.676
Total	4.054.340	3.380.676

18. DIFERIDO

Corresponde a ingresos recibidos por anticipado en los diferentes servicios que presta la Caja como educación, aportes, salud, etc., los cuales son causados en el mes al cual corresponde el ingreso.

CUENTA	2011	2010
Aportes	3,035.859	1.670.627
Arrendamientos	-	-
Matriculas y Pensiones	175.260	196.148
Alojamientos	37.075	24.813
Upc Rgimen Subsidiado	84.435	28.214
Otros	1.163.689	752.125
Total	4.496.318	2.671.927

19. OTROS PASIVOS

Se registran en otros pasivos como Ingresos recibidos para terceros los aportes del Instituto de Bienestar Familiar y Sena, dineros por ventas de concesionarios y otros convenios de pagos.

Las cuentas de los Fondos y Apropriaciones con destinación específica corresponden a los saldos por ejecutar de programas cuyos dineros han sido apropiados de acuerdo a las disposiciones emanadas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, para proyectos de orden social.

CUENTA	2011	2010
Depósitos recibidos	400.985	713.519
Ingresos recibidos para terceros	277.351	418.671
Fondo Exedentes 55% no transferibles	530.665	1.283.778
Otros Pasivos	131.684	130.366
Subtotal Corto Plazo	1.340.685	2.546.334
Fondos y Apropriaciones con destinación específica		
Fosyga	1.278.564	4.170.659
Fonede	1.942.452	1.219.749
Foniñez	3.094.618	2.376.190
Fovis	-130.291	-0
Fondos y/o convenios de cooperacion	779.647	1.160.068
Asignaciones y otros recursos por pagar FOVIS	8.716.921	8.923.037
Recursos por pagar FONIÑEZ	38.612	1.628
Asignaciones y otros recursos por pagar FONEDE	1.669.459	1.908.766
Subtotal largo plazo	17.389.982	19.760.096
Total	18.730.667	22.306.430

20. PATRIMONIO

El patrimonio de la Corporación está constituido por las Obras y Programas de Beneficio Social desarrollados con las reservas capitalizadas de cada ejercicio, la revalorización del patrimonio por efecto de los ajustes por inflación, la reserva legal y el superávit por las valorizaciones de activos.

CUENTA	2011	2010
Obras y Programas de Beneficio Social	25.821.253	20.759.511
Reservas	3.883.818	1.831.812
Revalorización del Patrimonio	5.583.485	6.232.783
Resultados del Ejercicio	7.231.841	5.061.742
Superavit por valorizaciones	25.209.484	25.043.803
Total	67.729.881	58.929.651

Los movimientos del patrimonio y las distribuciones del remanente durante cada año han sido debidamente autorizados por el Consejo Directivo de la Caja según sus estatutos.

21. CUENTAS DE ORDEN

21.1 DEUDORAS

Las cuentas de orden deudoras representan valores en beneficio de la Entidad como resultado de contratos en ejecución, cartera castigada, demandas a terceros y el monto asegurado de los diferentes activos propiedad de la Caja.

CUENTA	2011	2010
DERECHOS CONTINGENTES	-	-
Valores Mobiliarios	132.523	132.523
Ejecutivos	622.706	1.068.404
Convenios de Pago	477	-
OTRAS	337.776	383.719
TOTAL DERECHOS CONTINGENTES	1.093.482	1.584.646
DEUDORAS FISCALES	-	-
Depreciacion corriente fiscal	6.092.850	3.685.525
TOTAL DEUDORAS FISCALES	6.092.850	3.685.525
DEUDORAS DE CONTROL	-	-
Deudores UPS regimen subsidiado	610.195	610.009
Contrapartida de convenios	338.869	-
Inventario Mcia Precio Retail	5.380.889	6.687.571
Montos asegurados	77.483.248	78.827.232
Otras	4.769.169	3.801.143
TOTAL DEUDORAS DE CONTROL	88.582.370	89.925.955
TOTAL CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	95.768.702	95.196.127

21.2 ACREEDORAS

Las cuentas de orden acreedoras representan compromisos que tiene la Caja con terceros, por diferentes contratos y que pueden llegar a afectar su estructura financiera por distintos tipos de riesgos que estos conllevan.

CUENTA	2011	2010
Cuentas de Orden Acreedoras	7.887.524	7.654.771
Total	7.887.524	7.654.771

22. INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos operacionales corresponden a los valores obtenidos en la ejecución de las diferentes actividades de la Caja en cumplimiento de su objeto social, dentro de las cuales las más importantes son:

Aportes del 4%. Representan los pagos de las empresas afiliadas en el año correspondientes al valor de la nómina.

Ingresos de Mercadeo. Corresponde al total de las ventas e ingresos directos de cada uno de los almacenes propiedad de la entidad.

Salud Régimen Subsidiado. Corresponde a ingresos por contratos con los diferentes Municipios de Santander.

Salud IPS. Los ingresos corresponden a los servicios en salud prestados por CAJASAN como Entidad prestadora de servicios de salud.

Salud y Nutrición Ley 21/82. Servicios de salud y nutrición prestados a afiliados de la Caja que incluyen los subsidios respectivos.

Educación Formal. Ingresos por matrículas, pensiones y otros conceptos obtenidos en el servicio de Educación de los colegios, y guarderías. Incluye además los pagos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por convenios firmados.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano. Ingresos recibidos por programas ofrecidos para formación laboral, formación académica y educación informal.

Cultura. Ingresos recibidos por actividades culturales en las instalaciones propias y arrendadas

Bibliotecas. Ingresos recibidos por talleres y otros servicios.

Vivienda. Comisión por Intermediación con el Fondo Nacional del Ahorro, mediante participación en la Unión Temporal CAVIS.

Recreación, Hotelería y Turismo. Ingresos obtenidos por servicios en los centros recreacionales propios o por convenio con terceros. Incluye entradas, eventos deportivos y otros conceptos propios de cada lugar.

Crédito y Fomento. Ingresos por concepto de los intereses de las diferentes líneas de crédito que ha abierto Cajasan para sus afiliados.

Administración de Aportes. Ingresos equivalentes al 0.5% de los ingresos recibidos con destino al SENA e ICBF, por concepto de administración de estos recursos.

Programas y Convenios Especiales: Ingresos por concepto de administración del convenio de Colombia Humanitaria, suscrito con la Gobernación de Santander, para la entrega de ayudas a la población afectada por la ola invernal.

23. INGRESOS NO OPERACIONALES

Ingresos Financieros. Intereses y rendimientos obtenidos en la colocación de inversiones temporales en títulos del mercado, con fondos transitorios, en entidades autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Incluye además intereses por préstamos a empleados y sanciones por cheques devueltos.

Ingresos de Ejercicios Anteriores. Registro de ingresos por recuperación de costos y gastos de ejercicios anteriores.

24. COSTOS

Los costos de subsidio corresponden a las causaciones de Subsidio en Dinero y Subsidio en Especie, el costo de

mercadeo es el Costo de Ventas de Mercancías y el costo de Salud EPS'S, IPS corresponde al costo de la atención de los beneficiarios (médicos, medicamentos, etc.), Incluye también el costo de Educación Formal, Educación para el trabajo y desarrollo humano, Bibliotecas, Cultura, Vivienda y Recreación, Hotelería y Turismo y Crédito.

25. GASTOS OPERACIONALES

Los gastos operacionales representan erogaciones relacionadas con los diferentes servicios, incluido el valor de los subsidios en servicio incurridos en el desarrollo del objeto social.

26. TRANSFERENCIAS Y APROPIACIONES

Representan los dineros trasladados a cada uno de los Fondos Sociales establecidos legalmente, en los porcentajes periódicamente definidos y de acuerdo con las reglamentaciones vigentes. Incluye además la cuota de vigilancia a la Superintendencia del Subsidio Familiar y el monto apropiado con destino a la Reserva legal en el periodo.

TRANSFERENCIAS Y APROPIACIONES	2011	2010
Fosyga	3.033.549	2.401.650
Fonede	2.426.839	1.921.320
Fovis	2.426.839	1.921.320
Foniñez	3.640.258	2.881.980
Fonede >18 años	1.000.948	789.936
Superintendencia del Subsidio Familiar	606.710	480.330
Reserva Legal	352.006	387.384
Total	13.487.149	10.783.921

27. GASTOS NO OPERACIONALES

Los gastos no operacionales comprenden los gastos financieros incurridos en los préstamos de financiación de programas, de adquisición de inmuebles, impuestos a los movimientos financieros y los gastos registrados en el año 2011 y 2010 correspondientes a vigencias de ejercicios anteriores.

28. EJECUCIÓN RECURSOS FONEDE

Ejecución de Recursos del Fondo para el Fomento al Empleo y Protección al Desempleo FONEDE se realizó cumpliendo las normas vigentes establecidas (Ley 789 de diciembre de 2002, el Decreto 827 de abril de 2003, el Decreto 1769 de 2003 y las diferentes Resoluciones que con sujeción ha expedido la Superintendencia de Subsidio Familiar). A continuación se presenta el detalle:

DESCRIPCIÓN	2011
SALDO INICIAL +	1.219.749
FUENTES 2011 +	4.030.154
Apropiacion obligatoria	3.427.787
Rendimientos financieros	106.050
% de 1% de los gastos de Supersubsidio según resolución	270.200
Renuncias subsidio	101.224
Recuperacion Microcredito	43.482
Reintegro de cursos no ejecutados	30.413
Transf. Interna-otros programas sin vinculacion	50.999
USOS 2011 -	-3.307.450
Subsidio desempleo asignado con vinculacion anterior	-986.575
Subsidio desempleo asignado sin vinculacion anterior	-275.566
Capacitacion insercion laboral	-341.750
Prestamo Microcredito	-186.669
Traslado a Fovis no ejecutado año anterior	-1.219.597
Gastos de administracion 5%	-190.202
Traslado a otras cajas de compensacion AÑO ANTERIOR	-152
Traslado a otras cajas de compensacion	-55.941
Transf. Interna-otros programas con vinculacion	-50.999
SALDO DISPONIBLE Y/O RECURSOS POR EJECUTAR =	1.942.452

29. GASTOS INDIRECTOS

El esquema actual de distribución aplicado por la Caja está establecido en la Reglamentación 047 de 1991 relacionada al “Sistema para prorrateo de los Gastos Indirectos” y sus modificaciones autorizadas por el Consejo Directivo según Acta N° 224 del 22 de diciembre de 2005, Acta 280 de 17 de Diciembre de 2009, Acta 294 del 20 de Diciembre de 2010, a través de los cuales define los conceptos que se deben emplear al realizar la aplicación de los gastos indirectos en cada una de las UEN de la Caja; entendiéndose por gastos indirectos aquellas erogaciones generadas por las Áreas de Soporte Corporativo, con fundamento en la Ley 789/2002, Circular 023 de 2003 y Ley 633 de 2000, así como por el Decreto 1902 de 2004 Artículo 5 y la Ley 21 de 1982 Artículo 43 Numeral 4.



**CÉSAR AUGUSTO GUEVARA
BELTRÁN**
DIRECTOR GENERAL



OTONIEL DÍAZ CARDONA
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T
Ver dictamen adjunto



OLFA GARAVITO SANDOVAL
CONTADOR T.P. No.80486-T

RESPECTO Y VIGILANCIA POR LOS DERECHOS DE AUTOR

En Cajasán acatamos la reglamentación legal que nos rige para dar cumplimiento a lo establecido por las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor contenidas en la Ley 603 de 2000. En el campo de la informática se informa que todas las licencias correspondientes a sistemas operativos de red instaladas en servicios, comunicaciones y respaldo de servidores, productos de informática, sistemas

operativos, motores de bases de datos y desarrollo, licencias de equipos, productos varios y aplicativos, se encuentran vigentes y han sido adquiridos legalmente. Contamos con las respectivas franquicias originales suministradas por los fabricantes de los distintos sistemas de información instalados en Cajasán.



Indicadores GRI

Checklist	Ind	Contenido del GRIIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
		Definición del contenido de la memoria				
		Principios para definir la calidad de elaboración de memorias				
		Orientaciones para la cobertura de la memoria				
	1	Estrategia y análisis				
		Declaración del Director Administrativo	Saludo del Director	Principio 8	7-12	Reportado
		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Saludo del Director		7-12	Reportado
	2	Perfil de la organización			17	Reportado
		Nombre de la organización	Perfil de la Organización		19-25	Reportado
		Principales marcas, productos y servicios	Perfil de la Organización		22	Reportado
		Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Perfil de la Organización		mapa 24-25	Reportado
		Localización de la sede principal	Perfil de la Organización		mapa 24-25	Reportado
		Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes sostenibilidad tratados en la memoria específicamente con respecto a los aspectos de	Perfil de la Organización		mapa 24-25	Reportado
		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Perfil de la Organización		19	Reportado
		Mercados servidos	Trabajamos por el bienestar de los Santandereanos		47-64	Reportado
		Dimensiones de la organización	Nuestra Gestión Financiera		171	Reportado
		Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad	Avances y Desafíos "Construyendo paso a paso"		65-72	Reportado

Checklist	Ind	Contenido del GRIIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
		Premios y distinciones recibidos durante el período	Avances y Desafíos "Construyendo paso a paso"		65-72	Reportado
	3	Parámetros del Informe				Reportado
		Perfil del Informe	Estructura del Informe		13	
		Período cubierto por el Informe	Estructura del Informe		14	Reportado
		Fecha del Informe más reciente	Estructura del Informe		14	Reportado
		Ciclo de presentación del Informe	Estructura del Informe		14-16	Reportado
		Punto de contacto en relación con el Informe	Estructura del Informe		4	Reportado
		Alcance y cobertura del Informe				
		Definición de contenidos del Informe	Estructura del Informe		14	Reportado
		Perfil	Estructura del Informe		14	Reportado
		Número de los países donde opera	Estructura del Informe		14	Reportado
		Cobertura del Informe	Estructura del Informe		14	Reportado
		Límites al alcance del Informe	Estructura del Informe		15	Reportado
		Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales	Estructura del Informe		15	Reportado
		Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Estructura del Informe		15-16	Reportado
		Efecto de la re expresión de informes anteriores	NA			Reportado
		Cambios significativos en el alcance del Informe	Estructura del Informe		15-16	Reportado
		Índice de contenidos GRI	Indicadores GRI		173	Reportado
		Verificación				Sin reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
		Gobierno				
		Estructura de gobierno de la organización	Nuestra Caja en Acción		39	Reportado
		Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Nuestra Caja en Acción		40-43	Reportado
		Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Nuestra Caja en Acción		40-43	Reportado
		Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Nuestra Caja en Acción		44	Reportado
		Procedimiento para evitar conflicto de interés	Nuestra Caja en Acción		39-44	Reportado
		Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Nuestra Caja en Acción		39-44	Reportado
		Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno	Cada día mas cerca del bienestar de los colaboradores		105	Reportado
		Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico	Nuestra Caja en Acción		26-34	Reportado
		Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades				Sin reportar
		Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno				Sin reportar
		Compromisos con Iniciativas externas				
		Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución	Nuestra Caja en Acción		36-37	Reportado
		Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización	Nuestra Caja en Acción		36-37	Reportado
		Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya	Nuestra Caja en Acción		38	Reportado

Checklist	Ind	Contenido del GRIIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
		Participación de los grupos de interés				
		Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		73-94	Reportado
		Base para la selección e identificación de los grupos de interés	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		78	Reportado
		Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		73-94	Reportado
		Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		73-94	Reportado
	5	Enfoque de gestión e indicadores de desempeño	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		73-94	Reportado
		Dimensión Económica				
		Aspecto: Desempeño económico				
	EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno	Nuestra Gestión Financiera		138-141	
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático				Sin reportar
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Trabajamos por el bienestar de los Santandereanos		47-64	
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				Sin reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
Aspecto: Presencia en el mercado						
	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Cada día mas cerca del bienestar de los colaboradores		106	Reportado
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Cada día mas cerca de Nuestros Proveedores		117-118	Reportado
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Cada día mas cerca de Nuestros Proveedores		118	Reportado
Aspecto: Impactos económicos indirectos						
	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		87-94	Reportado
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Cada día mas cerca del bienestar de nuestra comunidad		113-116	Reportado
Dimensión Ambiental						
Aspecto: Materiales						
	EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen	Preservando el Medio Ambiente. . .Una idea Inteligente	Principio 8	123-129	Reportado
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Preservando el Medio Ambiente. . .Una idea Inteligente	Principio 8	123-129	Reportado
Aspecto: Energía						
	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Preservando el Medio Ambiente. . .Una idea Inteligente	Principio 8	130	Reportado
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias				Sin Reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capítulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente	Principio 8	130	Reportado
	EN6	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas				Sin Reportar
	EN7	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente	Principio 7	123	Reportado
	Aspecto: Agua					
	EN8	Captación total de agua por fuentes	Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente	Principio 8	131-132	Reportado
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente	Principio 8	132	Reportado
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada				Sin reportar
	Aspecto: Biodiversidad					
	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas				Sin Reportar
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas				Sin Reportar
	EN13	Hábitat protegidos o restaurados				Sin Reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad				Sin Reportar
	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				Sin Reportar
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos						
	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso				Sin Reportar
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso				Sin Reportar
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas				Sin Reportar
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso				Sin Reportar
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso				Sin Reportar
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente	Principio 8	122-132	Reportado
	EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento				Sin Reportar
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos				Sin Reportar
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea				Sin Reportar
	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				Sin Reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capítulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
Aspecto: Productos y servicios						
	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Preservando el Medio Ambiente... Una idea Inteligente	Principio 7	119-132	Reportado
	EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto				Sin reportar
Aspecto: Cumplimiento normativo						
	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental				Sin reportar
Aspecto: Transporte						
	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal				Sin reportar
Aspecto: General						
	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales				Sin reportar
Dimensión social						
Aspecto: Empleo						
	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		95-100	Reportado
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		101-102	Reportado
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 3	105-112	Reportado
Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores						
	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 3	103	Reportado

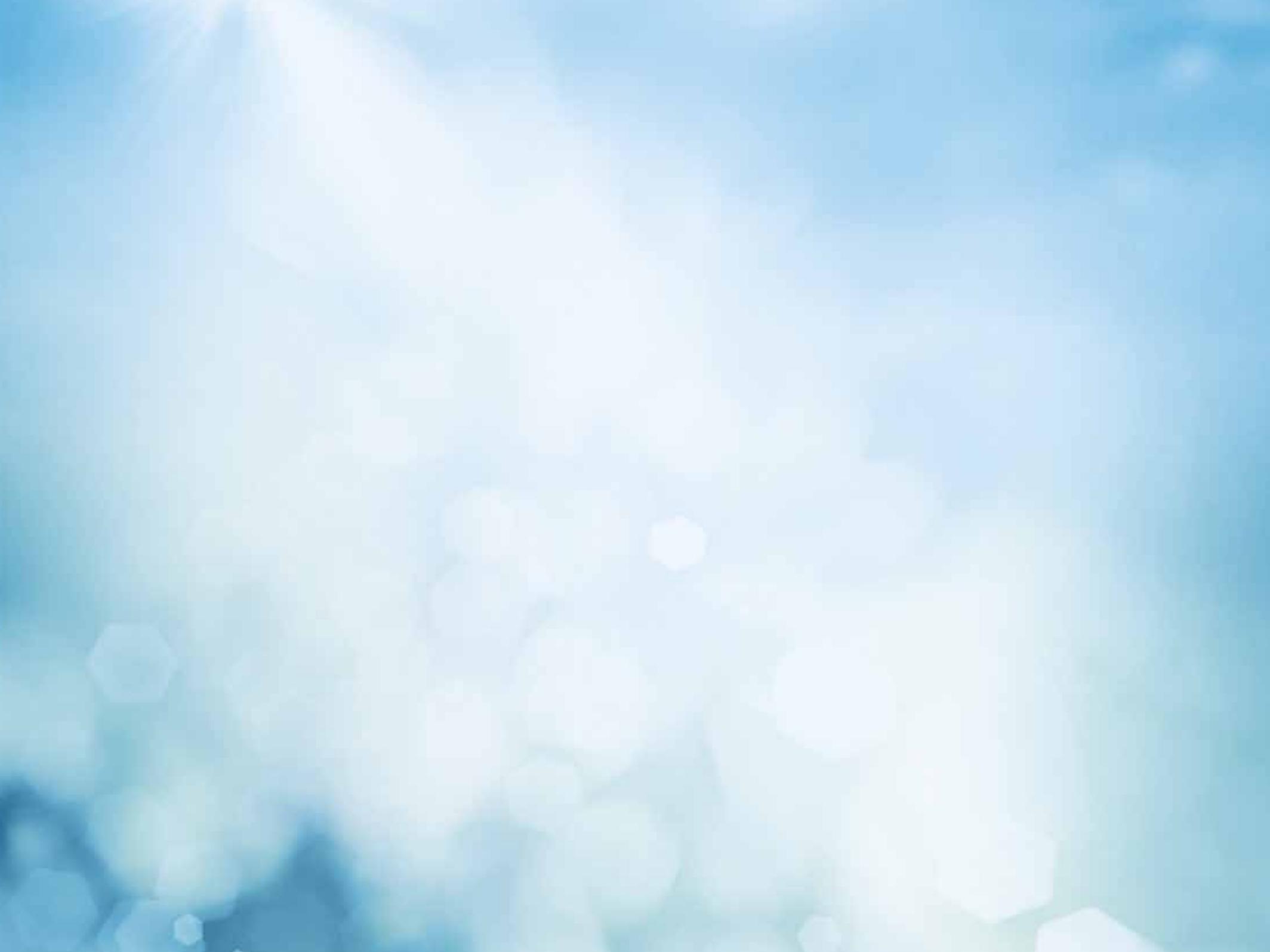
Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos				Sin reportar
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo						
	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		107	Reportado
	LA7	Tasas de ausentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		104	Reportado
	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	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		105	Reportado
	LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos				Sin reportar
Aspecto: Formación y educación						
	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 6	105	Reportado
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 6	105	Reportado
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores		109	Reportado
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades						
	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad				Sin reportar
	LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional				Sin reportar

Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capítulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
Derechos Humanos						
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento						
	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				Sin reportar
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias				Sin reportar
	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 porcentaje de empleados formados	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 1, 2 y 6	105	Reportado
Aspecto: No discriminación						
	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Nuestra Caja en Acción	Principio 1 y 2	34	Reportado
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos						
	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores	Principio 3	103	Reportado
Aspecto: Explotación infantil						
	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Nuestra Caja en Acción	Principio 5	29-34	Reportado
Aspecto: Trabajos forzados						
	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Nuestra Caja en Acción	Principio 4	29-34	Reportado

Checklist	Ind	Contenido del GRIIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
Aspecto: Prácticas 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 sus actividades				sin reporte
Aspecto: Derechos de los indígenas						
	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Nuestra Caja en Acción		34	Reportado
Aspecto: Evaluación						
	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos				sin reportar
Aspecto: Medidas Correctivas						
	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales				sin reportar
Sociedad						
Aspecto: Comunidad						
	SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Cada día mas cerca para el bienestar de nuestra comunidad		113-116	Reportado
	SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.				Sin reportar
	SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.				Sin reportar
Aspecto: Corrupción						
	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Nuestra Caja en Acción	Principio 10	31	Reportado

Checklist	Ind	Contenido del GRIm	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Nuestra Caja en Acción		31	Reportado
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Nuestra Caja en Acción	Principio 10	29-35	Sin reportar
Aspecto: Política pública						
	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"				Sin reportar
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países				Sin reportar
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal						
	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados				Sin reportar
Aspecto: Cumplimiento normativo						
	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones				Sin reportar
Responsabilidad sobre productos						
Aspecto: Salud y seguridad del cliente						
	PRI	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 tales procedimientos de evaluación	Cada día más cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		78-86	Reportado
	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				Sin reportar
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios						

Checklist	Ind	Contenido del GRI	Capitulo en el Informe	Principio del Pacto Global	Página	Estado
	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Nuestra Caja en Acción		35	Reportado
	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				Sin reportar
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social		78-86	Reportado
Aspecto: Comunicaciones de marketing						
	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios				Sin reportar
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes				Sin reportar
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				Sin reportar
Aspecto: Cumplimiento normativo						
	PR9	Costo 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				Sin reportar





**Caja Santandereana de Subsidio Familiar
Cajasán**

Sede Administrativa

Cr. 27 # 61-78, Puerta del Sol

PBX. (7) 643 4444

Bucaramanga, Colombia

www.cajasán.com