



comfama

Desarrollo de capacidades humanas
y oportunidades para un futuro sostenible

Caja de Compensación Familiar de Antioquia – Comfama
Informe de sostenibilidad 2011



Contenido	1
Presentación	4
Mensaje a nuestros grupos de interés	6
1. ¿Quiénes somos?	9
1.1 Comfama es más servicios	9
1.2 Estructura operativa de la organización	11
1.3 Plataforma para la prestación de servicios	12
1.4 Servicios virtuales	13
1.5 Respeto y vigilancia por los derechos de autor	13
1.6 Reputación mediática	14
1.7 Premios y distinciones recibidos	15
1.8 Servicios con satisfacción	16
2. Gobierno Corporativo	16
2.1 El Consejo Directivo	16
2.2 Director (Representante Legal)	18
2.3 Directivos	19
2.4 Mecanismos de control	20
2. 4.1. Externos	20
2.4.1.1 Superintendencia del Subsidio Familiar	20
2.4.1.2 Superintendencia de Salud	20
2.4.1.3 Contraloría General de la República de Colombia	20
2.4.2. Internos	20
2.4.2.1. Revisoría Fiscal	20
2.4.2.2. Control de Gestión	21
2.4.2.3. Control interno	21
2.4.2.4. Comité de auditoría	23
2.4.2.5. Comité de contratación	23
2.4.2.6. Conflictos de Interés	23
2.5 Nuestra relación con las políticas públicas	24
3. Nuestros impactos y desafíos	24
El 2012 año de desafíos	24
4. Esfuerzos para el desarrollo sostenible	25
4.1 Comfama hacia la sostenibilidad	25
4.1.2 Iniciativas Comfama para el desarrollo sostenible	26
4.1.3 Fortalecimiento de capacidades institucionales	27
4.2 Comfama en la agenda del desarrollo global	28
4.2.1 Gerencia social: estrategia de formación de un nuevo pensamiento social	28
4.2.2 Estudio de Caso con la Universidad de Harvard	33
4.2.3 Debates estratégicos: Responsabilidad Social en tiempos de cambio	33

4.2.4 Revista Observar	33
4.2.5 Nodo mundial de innovación social	33
4.3 Alianzas Estratégicas	34
4.3.1 Comfama y Colsubsidio	34
4.3.2 Alianzas empresariales por la innovación	34
4.3.3 Alianzas para la competitividad regional y la formalización	34
4.4 Comfama en Centroamérica y el Caribe	35
5. Metodología del Informe	35
5.1 Etapas del proceso de elaboración del informe	36
5.2 Nuestros grupos de interés	37
6. Dimensión económica	40
6.1 Composición de ingresos	41
6.1.1 Más subsidios en servicios y en especie	42
6.1.2 Inversión para los servicios	42
6.1.3 Relación con los proveedores	42
6.1.4 Contratación de Comfama	43
7. Dimensión Social	44
7.1 Desarrollo de capacidades humanas	44
7.1.2 Educación	45
7.1.3 Tiempo libre	47
7.1.4 Salud	49
7.1.5 Primera infancia	52
7.2 Desarrollo de oportunidades	53
7.2.1 Vivienda	54
7.2.2 Servicios financieros	60
7.2.2.1 Crédito	60
7.2.2.2 Seguros	61
7.3 Desarrollo empresarial	62
7.4 Siempre más	63
8. Gente Comfama	64
8.1 Empleo de calidad	64
8.2 Un bienestar estratégico	65
8.3 Desarrollo de competencias	66
8.4 El ambiente y la salud de nuestro talento humano	66
8.5 Derechos Humanos, una prioridad	69
9. Dimensión ambiental	70
Gestión ambiental	70
Restauración del bosque nativo en Territorio Arví	72

Presentación

En el 2010, Comfama se adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas, al declarar su compromiso con los 10 principios definidos por Naciones Unidas. Así se inicia el compromiso de alinear nuestros resultados económicos, sociales y ambientales con el desarrollo sostenible, el progreso económico, la justicia social y la preservación del planeta.

Este documento se concibe entonces como el primer informe de sostenibilidad, que da cuenta de los resultados e intervenciones en el 2011, resaltando especialmente nuestra convicción de que no somos víctimas del mundo, sí de que somos sus cocreadores —lo que nos pide asumir con responsabilidad la tarea de construir una política económica, social y ambiental seria que favorezca a las mayorías—, enfrentando el reto de liderar pensando en el destino de todos.

Para lograrlo, contamos con el compromiso empresarial que, combinado con un esfuerzo del poder público, se comporta como la única acción compatible con una vida verdaderamente civilizada que parte de una sociedad civil fuerte cuya existencia refleja las aspiraciones de participación efectiva en la sociedad, le da sustento a las instituciones democráticas y garantiza el proceso de desarrollo sostenible y equitativo.

Una demostración fehaciente de lo dicho son los resultados de Comfama que en el último año realizó inversiones sociales del orden de los 768 mil 200 millones de pesos, producto del recaudo que entregaron a la Caja por aportes los empresarios. Este aporte valida la parafiscalidad como parte del pacto social sobre el cual está construida la ciudadanía colombiana y que como contribución, al ser una porción del salario, es canalizado mediante un marco institucional para cubrir los riesgos comunes de los trabajadores y sus familias, ya que les provee prestaciones sociales fundamentales y permite disponer de una fuerza de trabajo colaboradora, disciplinada, capacitada y con bienestar social.

Es así como el impacto social registrado por nuestras acciones demuestra el carácter socialmente responsable de la empresa en Colombia, al incluir los empresarios en sus objetivos el de ir más allá al de producir utilidades y al apuntarle certeramente al desafío de lograr las metas de obtener resultados financieros a partir de un crecimiento económico sostenible con generación de empleo y, por ende, equidad social. Sin temor a equivocarnos, podemos decir que esa es la verdadera responsabilidad social que hoy el mundo busca afanosamente y que aquí en Colombia existe desde hace 58 años con el nombre de Compensación Familiar. Con hechos nuestra organización se ha convertido en una gran red de protección social al hacer intervenciones en prevención de las enfermedades, en el uso del tiempo libre, en el acceso a un patrimonio, en el mejoramiento de la vivienda, en la formación, en la educación y al facilitar la bancarización. Todo en una lógica que habla de la promoción de actividades que contribuyen a la movilidad social. Así mismo, hemos construido un importante capital relacional con más de 400 alianzas público-privadas locales, nacionales e internacionales, que generan la posibilidad de estar presentes en otros territorios, masificar nuestras intervenciones, replicar experiencias y

modelos exitosos y hacer visible la capacidad de Comfama para generar acceso y oportunidades a poblaciones menos favorecidas.

Comfama parte de la premisa de que la inversión social tradicional de subsidios es necesaria para mejorar las condiciones de vida y trabaja con el convencimiento de que la justicia social necesita de propuestas concretas en general y de buenas políticas educativas, crediticias, recreativas, ambientales y habitacionales en particular. Todo ello para igualar las oportunidades, lo que implica permitir el acceso a la educación como objetivo, multiplicar el acceso a la lectura y a las nuevas tecnologías de la información, expandir la capacitación técnica, el crédito para el acceso al estudio, hacer realidad el derecho a un techo digno y hacer inversiones significativas que garanticen una vida con calidad para todos los antioqueños.

En materia ambiental, hoy cuando el cuidado de nuestro planeta está en la agenda mundial nuestros parques suenan a buen ejemplo de preservación porque son espacios protegidos de la deforestación y de la actividad humana que produce un aumento descontrolado de emisiones de dióxido de carbono (CO₂), producto del consumo de combustibles fósiles: carbón, petróleo y gas natural.

Su materialización para los científicos que estudian el cambio climático es una de esas simples y pequeñas medidas que es necesario tomar para que la temperatura media del planeta no aumente, los polos y los glaciares no se sigan derritiendo, el nivel de los océanos no se siga elevando, las sequías no se intensifiquen, la desertificación no se extienda, los huracanes y los tifones no aumenten y las especies animales y vegetales no desaparezcan. Es decir, no siga en peligro la supervivencia de la humanidad.

Y todo ello, porque a Comfama le alegra encabezar la lista de los que creen que la tierra siempre tiene algo que decir, de los que creen que su superficie es el reflejo de lo que pasa por sus entrañas. Hablamos de ese recurso indispensable para la subsistencia de la humanidad: el agua potable. Y nos alegra porque somos conscientes de que es necesario y urgente poner un grano de arena para evitar el cataclismo climático.

El inmenso reto que nos proponemos es ampliar las posibilidades y oportunidades para el acceso a más y mejores servicios de educación, recreación, cultura, microfinanzas, tiempo libre y salud. Igualmente, establecer alianzas cada vez más pertinentes para visibilizar el Sistema de Compensación, avanzar en la transferencia de metodologías y modelos a países y territorios, generar estrategias que nos permitan una mayor relación con nuestros grupos de interés y lograr una cultura de la sostenibilidad en nuestra organización. También, crecer la estrategia de gerencia social con los empresarios para que el sector privado incluya en su agenda diaria el trabajo que haga del desarrollo humano la base del desarrollo económico.

María Inés Restrepo de Arango

Directora

Mensaje a nuestros grupos de interés

Comfama cerró el 2011 con un balance sustentado en un crecimiento significativo y de grandes realizaciones. Con esta afirmación iniciamos la entrega a nuestros grupos de interés de nuestro primer informe anual de sostenibilidad, que integra nuestro balance social, económico y ambiental en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, bajo la metodología G3.0 de la Global Reporting Initiative (GRI) y expresa las acciones desarrolladas sobre los 10 principios promulgados por el Pacto Global, iniciativa en la que participamos desde noviembre del 2010, para la defensa de los derechos humanos, el medio ambiente, los derechos laborales y el combate a la corrupción, lo que convierte estas páginas en una cantera de buenas noticias, para mostrar al mundo cada una de nuestras acciones, expresadas en programas y servicios, y orientadas a generar valor humano y sostenibilidad para el planeta, especialmente para las poblaciones vulnerables. El límite de la memoria está referida a todos los grupos de interés definidos, que se interrelacionan con la operación de Comfama a través de todas sus sedes y servicios ubicados en el territorio nacional y sus intervenciones a nivel nacional e internacional. Para este primer informe integrado de sostenibilidad, la Caja no tiene previsto validaciones o certificaciones externas distintas a las respuestas y soportes de las observaciones que haga el organismo competente de Pacto Global al revidar la presente memoria, no obstante los contenidos relativos a la dimensión económica han sido sometidos a un proceso de verificación externa, desarrollado por la firma Deloitte and Touche, cuyo certificado se encuentra en los anexos de este documento.

En la medida en que el entorno en el cual se desenvuelven las empresas se hace cada vez más competitivo y exigente, la eficiencia, entendida como la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, ha dejado de ser una opción para convertirse en un requisito esencial que distingue a las organizaciones más exitosas.

Comfama, como entidad de primer orden en el contexto social, no puede ser ajena a esta realidad. Por el contrario, dada su relevancia dentro del sistema de compensación familiar, la amplia cobertura de sus programas y los vastos públicos que atiende, está obligada a ser ejemplo de eficiencia en la administración de los recursos que le han sido encomendados.

Los buenos resultados que aquí presentamos son posibles a partir de la existencia de un buen grupo de empresarios (de creadores de capital) para quienes el bienestar y la prosperidad de la clase trabajadora no son un subproducto de la política económica, sino la condición de la misma.

Compromiso social Por el número de empresas afiliadas, de trabajadores beneficiados, de personas que reciben subsidio, de subsidios monetarios entregados, de trabajadores afiliados, de personas protegidas y de aportes entregados por los empleadores, Comfama ocupa los primeros puestos entre las 43 Cajas que componen el Sistema de Compensación Familiar del país.

Nuestra fortaleza como entidad líder del Sistema de Compensación Familiar en el año 2011 se evidenció en

los 35 millones de servicios educativos, recreativos y culturales prestados; en los 197 mil créditos otorgados; en la entrega de 15 mil 392 soluciones de vivienda que nos permitieron movilizar 111 mil millones de pesos; en el millón de personas afiliadas a los programas de régimen subsidiado y contributivo de salud y en los siete millones 863 mil actividades desarrolladas en 77 municipios del Departamento.

Compromiso económico financiero La obtención de remanentes no tiene otro sentido que el de apalancar una mayor proyección de los servicios sociales. Por ello, es estratégico registrar en este informe un resultado de 18 mil 571 millones de pesos en el año 2011, superior al del año anterior en un 92,25 por ciento y verificar el compromiso de nuestras empresas que respaldaron con sus aportes la sostenibilidad financiera de Comfama en 370 mil 571 millones de pesos, cifra que, sumada a los ingresos obtenidos de otras fuentes, nos permitieron llegar a unos ingresos totales de 768 mil 199 millones de pesos, para un crecimiento del 10,67 por ciento.

La solidez de nuestra organización se refleja también en los activos de la organización, que en el 2011 fueron de 841 mil 634 millones de pesos, un patrimonio de 530 mil 136 millones de pesos; un capital de trabajo que ascendió a 9 mil 700 millones de pesos con un incremento del 171 por ciento y en inversiones por 46 mil 127 millones de pesos.

Destinamos al bienestar de la población que atendemos la suma de 702 mil 831 millones de pesos resultado, que se suma a la lucha contra las vulnerabilidades en América Latina, que tiene una enorme deuda en materia del mejoramiento de las condiciones de vida en las que se encuentra una alta proporción de su población. Es en ese escenario en el que los logros de la gestión de Comfama son analizados por los organismos multilaterales y nacionales, y son calificados por ellos como aportes reales a la búsqueda de mayor equidad, al poner en marcha acciones que hacen posible la igualdad de derechos y de capacidades, y permiten el acceso a los frutos del crecimiento económico. Movilizamos además recursos por 425 mil millones de pesos producto de un importante número de alianzas público privadas para el desarrollo de programas y servicios y la producción e instalación de innovaciones sociales con un importante conjunto de entidades y organismos nacionales, locales e internacionales.

Compromiso ambiental Con un quehacer caracterizado por brindar calidad de vida a los afiliados, trabajadores y a la comunidad en general, bajo preceptos de respeto por el planeta, se formuló hace varios años como ejercicio permanente la política ambiental de Comfama, en donde: “Generamos cultura ambiental y promovemos la protección, conservación y recuperación del medio ambiente con un enfoque hacia la prevención y el mejoramiento continuo, en armonía con la legislación vigente, para elevar la calidad de vida de nuestros trabajadores, afiliados y comunidad en general”.

La organización es consciente del impacto ambiental que genera la operación de las actividades

que realiza y trabaja por reducirla, mediante la adopción de medidas protectoras que garanticen la identificación e intervención de condiciones de riesgo grave para la salud pública o el ambiente, en concordancia con nuestra política ambiental de generar cultura y promover su protección, conservación y recuperación, Comfama ha trazado metas específicas en relación con los impactos más significativos sobre el ambiente enmarcados dentro de programas de gestión que ayudan a ser más eficientes y ambientalmente amigables la prestación de los servicios.

Veamos, entonces, en detalle, las buenas noticias de nuestra gestión:

- Llegamos a 2 millones 900 mil personas, es decir, el 51% de la población de Antioquia es impactada con programas y servicios de Comfama.
- Obtuvimos ingresos por \$768.200 millones, de los cuales el 48,1% corresponde a aportes del 4% que nos entregan nuestros 46.997 empleadores afiliados.
- Nuestra inversión social sumó \$ 702.831 millones, equivalentes a US\$387 millones.
- El remanente de Comfama fue de \$ 18.571 millones, es decir US\$10 millones.
- Para el pago de la cuota monetaria, o transferencias condicionadas para la educación de los hijos se destinaron \$ 133.715 millones para 577.322 personas a cargo en promedio mensual.
- Otorgamos 197.026 créditos a nuestras empresas, por un valor de \$219.500 millones, lo que equivale a que cada crédito asignado fue por US\$613.
- Realizamos 397.921 matrículas y dictamos 16'876.463 horas de formación en la estrategia de educación a lo largo de la vida, que incluye desde la primera infancia hasta la educación universitaria con énfasis en la formación en competencias y el entrenamiento para el desarrollo humano y el trabajo 13'225.195 de asistentes disfrutaron de nuestros eventos educativos, recreativos, culturales.
- Atendimos 8.386 niños en nuestros preescolares.
- 7'506.843 asistentes tuvo nuestra red de bibliotecas, los cuales hicieron uso de 11'576.483 servicios.
- 1'489.018 personas visitaron nuestros parques recreativos.
- 12.271 turistas conocieron diferentes destinos del país.
- 487.957 usuarios mejoraron sus condiciones físicas en nuestros gimnasios.
- En los regímenes subsidiado y contributivo en salud, contamos con 1'034.643 afiliados.
- Realizamos más de 80.377 evaluaciones nutricionales a niños y madres.
- 18.814 personas, entre niños y madres, participaron en los programas de nutrición.
- Aplicamos 300.624 vacunas.
- Realizamos 10'237.892 actividades en salud.
- Entregamos 2'425.789 complementos nutricionales.
- Entregamos 17.250 soluciones de vivienda.
- Asignamos 3.428 subsidios de vivienda por \$ 45.211 millones.
- Movilizamos más de \$ 111 mil millones en proyectos de vivienda y otras soluciones habitacionales.
- 1.567 familias se beneficiaron con bonos de mejoramiento de vivienda por \$ 2.228 millones.
- 15.405 personas recibieron subsidios al desempleo por \$ 12.377 millones.

- Movilizamos \$425.480 millones en alianzas con cooperantes nacionales e internacionales.
- \$ 3.000 millones fue el ahorro de nuestros afiliados, producto de los convenios comerciales que firmamos, para obtener descuentos sociales

Todo lo anterior nos indica que hay que mantener el camino. Solo una buena gestión permitirá que las posibilidades que hoy encuentran en Comfama grandes y pequeños empresarios, los trabajadores y sus familias, y el conjunto de beneficiarios que acceden a nuestros servicios alcancen todo su potencial y que una mejor calidad de vida sea una realidad para los colombianos.

Ayudar en esa labor es el propósito indeclinable de Comfama. En sus 58 años de existencia, Comfama ha sido fundamental en el impulso de proyectos que han contribuido a mejorar la sociedad, un esfuerzo que debe continuar.

Para ampliar la información correspondiente al presente informe puede contactarse al correo sbotero@comfama.com.co

1. ¿Quiénes somos?

1.1 Comfama es más servicios

Misión

“Mejorar la calidad de vida de la familia de los trabajadores afiliados mediante la administración eficaz y eficiente de los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros, suministrando servicios sociales integrales, competitivos, en forma descentralizada, con la mayor cobertura posible y el compromiso y la participación de sus empleados”.

Visión

“Comfama será una organización social focalizada, sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad”.

Comfama es una empresa social privada, sin ánimo de lucro que opera de manera descentralizada en Medellín, Colombia, con el fin de brindar servicios sociales con un enfoque estratégico centrado en la reducción de inequidades sociales a partir del impulso de políticas basadas en principios de solidaridad, responsabilidad, integralidad y sostenibilidad y un enfoque hacia las poblaciones de menores ingresos y en condiciones de vulnerabilidad.

Nació el 30 de junio de 1954, como resultado de un pacto voluntario entre el sector privado y representantes de los trabajadores, que buscaron generar mecanismos para la redistribución del ingreso, logrando que quienes ganen más aporten más, para que quienes ganen menos, reciban

más, constituyendo a la compensación. Este Pacto voluntario impulsado en Antioquia por 42 empresas de la manufactura fue tres años más tarde acogido nacionalmente y convertido en ley de la república que hoy se constituye como una de las más exitosas y novedosas experiencias de política social, así como el más importante ejercicio de responsabilidad social empresarial y un modelo de equidad en el continente en el que los remanentes se reinvierten en servicios sociales y no se reparten utilidades.

Sus principales frentes de acción están orientados a desarrollar capacidades humanas y oportunidades que les permitan a las familias y de acceso a la educación, salud, vivienda, servicios financieros y manejo de tiempo libre con programas de deporte, recreación, cultura, entre otros.

Su domicilio principal es la ciudad de Medellín y su acción se determina por las Leyes 21 de 1982, 49 de 1990, 3 de 1991, 100 de 1993, 115 de 1994, 789 de 2002 y 920 de 2004. El sistema de la compensación familiar se encuentra dentro del campo del derecho laboral, pero tiene una regulación propia. Para nuestra organización la sostenibilidad es un pilar fundamental, según la cual “Comfama será una organización social focalizada, sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad”.

El compromiso de Comfama con el manejo transparente y responsable de los recursos aportados por nuestras empresas afiliadas, así como por los trabajadores independientes, pensionados y voluntarios; y los recursos del Estado y de la cooperación que nos son confiados, al igual que la generación de recursos adicionales que respalden la confianza depositada por nuestros aportantes y que fortalezcan la posibilidad de incrementar el impacto social de nuestro accionar, buscan que la propuesta social de Comfama sea permanente y sostenible en el tiempo.

La intención de construir alianzas para la creación de sinergias en materia de cooperación, así como las innovaciones sociales desarrolladas por Comfama, pretenden mejorar los resultados de nuestra intervención social y garantizar la sostenibilidad de la misma. De esta manera, seguiremos construyendo valor público de la mano de nuestras empresas afiliadas, los trabajadores con sus familias; de los gobiernos nacional, regional y local, y de las organizaciones internacionales y nacionales, que han confiado en Comfama y en nuestros aliados.

Comfama hace parte de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar, ASOCAJAS, la cual se configura como una Corporación Autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio y personería jurídica propios. Se organiza como una entidad gremial y su objeto es fomentar la solidaridad y el progreso de las Cajas de Compensación Familiar y demás asociados, cooperando con ellas en el mejor cumplimiento de sus fines como instituciones encargadas de la defensa integral de la familia y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus

familias y en general la comunidad de la cual forman parte.

1.2 Estructura operativa de la organización



1.3 Plataforma para la prestación de servicios

Comfama ofrece a la población antioqueña productos y servicios con altos niveles de innovación y calidad orientada al desarrollo de capacidades y oportunidades en sedes estratégicamente localizadas que ofrecen servicios de salud, educación, recreación, deportes, turismo, cultura, vivienda, crédito y microcrédito y programas especiales con población vulnerable. Los servicios se dispensan de manera directa, mediante entidades especializadas y en alianza. Contamos con 90 espacios propios y se amplía la operación mediante una red descentralizada de prestación de servicios que suman aproximadamente 562.535 m² de infraestructura, lo que favorece la participación ciudadana, la inserción a las realidades de cada región y posibilita una asignación eficiente de los recursos generando múltiples opciones y oportunidades de acceso para mejorar la calidad de vida constituyéndose en nuestro centro de acción organizacional.

Infraestructura para servicios	
Para educación	
Aulas y salones	291
Bibliotecas viajeras	580
Centros de Consulta en Línea	24
Para recreación, deporte y esparcimiento	
Zonas húmedas (piscinas, sauna, turco)	62
Canchas varias (tenis de mesa y campo, basquetbol, entre otras)	43
Pistas deportes varios	4
Zonas infantiles	20
Atracciones mecánicas	19
Placas, coliseos y muros	22
Restaurantes, tiendas, cafeterías, asaderos y otros	67
Camping	1
Gimnasios, aeróbicos y afines	10
Para salud	
Consultorios	214
Sitios para toma de muestras	34
Radiología odontológica	8
Salones de educación en salud	20
Salas de procedimientos menores	13
Para eventos	
Auditorios	12
Casa de convenciones	2
Centro de convenciones	2
Para créditos	
Oficinas de atención en sedes	10
Para vivienda	
Tienda de vivienda	1

Sedes	Cantidad
Parques Biblioteca	4
Bibliotecas	7
Bibliómetros	4
Jardines Sociales	2
Sedes de servicios	17
Sedes de Régimen Subsidiado	47
Centros de acondicionamiento y preparación física	3
Parques recreativos	5
Centros Integrales de Salud	13
Preescolares	19

1.4 Servicios virtuales

En el mundo actual, el posicionamiento de la imagen de una empresa con las características de Comfama exige sacar el máximo provecho de las posibilidades que brinda la tecnología para hacer más ágil y amigable la divulgación de los programas y el contacto con los distintos públicos institucionales.

Entre los desarrollos implementados para el fortalecimiento del portal www.comfama.com se destacan la activación de los nuevos servicios para la consulta en línea de los extractos de créditos para personas naturales y empresas, y del estado de cuenta de los proveedores de la Caja, además de la habilitación de la opción libros digitales que permite a los usuarios del servicio de biblioteca acceder a una completa y especializada colección de libros electrónicos en español, como también afiliarse, matricularse o hacer una consulta de salud en línea.

Los portales de Comfama registraron 4'919.347 visitantes que navegaron por 58'858.518 páginas. La Tienda de matrículas totalizó 801.115 visitantes. La Tienda de vivienda acumuló 235.022 visitantes, de los cuales 1.662 realizaron un contacto efectivo por algún asunto específico.

Por medio de Internet se efectuaron 53.748 matrículas por un valor de \$3.333 millones y se asignaron 21.330 citas médicas.

1.5 Respeto y vigilancia por los derechos de autor

Comfama acata estrictamente la reglamentación legal que la rige. En el campo de la informática, y a tono con lo dispuesto por la Ley 603 de 2000, en lo relativo a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, Comfama cuenta con las respectivas franquicias originales suministradas por los fabricantes de los distintos sistemas de información instalados en la Caja.

1.6 Reputación mediática

Con el paso del tiempo y los cambios sociales los medios de comunicación masivos se han ido convirtiendo en parte importante de la vida cotidiana de las personas y cada vez más la comunicación offline y online contribuye a la visibilidad, notoriedad y valoración de las empresas ante la opinión pública, ardua fue nuestra labor para lograr que los medios masivos jugaran un papel importante en la creación de valor y de reputación de nuestra organización.

Por ello, avanzamos en el campo de la valoración mediática para conocer a fondo el tratamiento informativo de los 3.392 reportes que generamos en el 2011 en los medios de comunicación nacionales. El tono de los mismos y su evaluación nos permitió saber el grado de visibilidad mediática y notoriedad pública que tiene Comfama, elementos que están vinculados al volumen de información y de noticias, como producto del relacionamiento con los periodistas y la elaboración de 173 boletines de prensa.

Logramos posicionar entre los periodistas nuestra Sala de Prensa Virtual e Interactiva como un nuevo espacio abierto que permitió una relación horizontal, que con los recursos multimedia (videos, fotografías y archivos de audio) difundimos con calidad los boletines y comunicados de prensa, facilitamos la labor de los periodistas y otros públicos, y mejoramos el acceso a la información.

La radio es el medio cercano y humano, que le habla directamente al oyente. En el año 2011 Comfama realizó 610 emisiones del programa institucional Caja sonora, espacio radial que, como medio informativo y educativo, permite al oyente tomar mejores decisiones, fortalecer los tejidos sociales, la participación ciudadana y facilitar el acceso a las oportunidades. Un micrófono recorre las calles para relatar la sorprendente vida de la gente sencilla, para resaltar los valores y conductas que hacen que la vida sea posible y que la dignidad no sea una desconocida.

Todas las semanas hay un nuevo personaje que les habla al oído a los oyentes de tres emisoras nacionales: Caracol Radio, RCN Radio y Todelar; y a los que en Urabá escuchan Apartadó Stereo, la radiodifusora más importante de la región.

En el 2011, nuestro periódico El Informador cumplió 30 años de vida como órgano de difusión que hace saber el conjunto de acciones que ejecuta Comfama. Sus mensajes tienen por objeto ser el canal que vincula a Comfama con sus públicos. Comunica de forma creativa y diferenciada las características de la organización, los servicios, los productos y las actividades. Circuló con 250 mil ejemplares cada mes del 2011, posicionándose como el tercer periódico más leído en el Departamento. (<http://www.comfama.com/contenidos/app/Publicaciones/informador/informador.asp>)

En 2011, Comfama no recibió, ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes, ni incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, lo que incluye la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes, adhiriéndonos a estándares y códigos existentes en la organización.

1.7 Premios y distinciones recibidos

- El Banco Mundial en su estudio de caso sobre Comfama reconoce el impacto logrado mediante la utilización de alianzas público privadas como una estrategia de generación de valor público a partir de la combinación de sus recursos de Caja y los del sector privado, con los cuales, utilizando su conocimiento y lectura de la realidad local para detectar y satisfacer necesidades, moviliza recursos privados hacia un fin social, ampliando su alcance mediante la utilización de su red de empresas afiliadas como socios estratégicos que aportan recursos de sus negocios en esta iniciativa, al igual que el sector público, representado por las autoridades locales (Municipio o Departamento). El Banco Mundial destaca nuestra orientación a proveer servicios destinados a mejorar el bienestar social; haciendo claridad en que, si bien nuestro foco de atención se encuentra en el sector de los trabajadores asalariados formales, nuestro énfasis de servicios está en el sector de la población de menores ingresos, buscando un impacto redistributivo al interior de la población afiliada, esfuerzo percibido por la autoridad pública.
- La Organización de Estados Americanos, OEA, el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe, CEPAL, resaltaron la labor desarrollada por Comfama como una experiencia sobresaliente en la región por su impacto, las posibilidades de replicabilidad, su eficiencia económica y su capacidad para promover el desarrollo sostenible.
- El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, en el Informe Mundial sobre el Desarrollo Humano destacó la capacidad de Comfama de asociarse para trabajar eficazmente temas de seguridad social, al ayudar a cerrar la brecha en la prestación de servicios de salud, educación, vivienda, crédito, capacitación laboral y otras prestaciones sociales.
- Goodwill Comunicaciones y Reputation Institute en la medición de RepTrak™ Pulse Colombia 2011 sobre las 100 empresas con mejor reputación del país concluye que Comfama tiene una reputación fuerte, por encima del promedio nacional.
- En el ranking de Las 100 Marcas de la publicación Gerente, Comfama aparece como marca líder en el sector de las Cajas de Compensación Familiar.
- Así quedó registrado En el estudio realizado por Portafolio, diario económico de la Casa Editorial El Tiempo, fuimos seleccionados por presidentes y ejecutivos de empresas del país como una de las mejores compañías del 2011.
- La Asociación Colombiana de Parques de Atracciones y de Diversiones, Acolap, afirma en un

documento entregado a la opinión pública que nuestro parque de Rionegro es uno de los doce parques más visitados del país, de los 120 que existen en Colombia, y señaló al Megadrop como una de las atracciones más importantes.

- Grandes Líderes Progresá 2010-2011: Nuestro Parque recreativo Comfama Rionegro recibe premio como Gran Líder Progresá por su desempeño ambiental, distinción otorgada por Cornare a empresas comprometidas con el mejoramiento ambiental y social de la región del oriente antioqueño.

1.8 Servicios con satisfacción

Actualmente Comfama realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de nuestros Clientes o usuarios en tres frentes: usuarios de servicios de salud, servicios de educación, recreación y cultura, y la percepción de nuestros empleadores afiliados. El último estudio utilizando una metodología de muestreo aleatorio realizado en Empleadores afiliados con un margen de error entre 3% y 7% y con valores de distribución normal entre 1.96 y 1.98, arrojó los siguientes resultados:

Fecha	Calificación
Diciembre 2010	4.63/5.0
Diciembre 2011	4.43/5.0

Contamos con los mecanismos habilitados para recibir los comentarios de nuestros clientes, tales como nuestra página Web www.comfama.com, a través de la sección contáctenos; la central de llamadas 360 70 80; los buzones de comentarios en nuestras sedes, el buzón de correo contactenos@comfama.com.co y mediante el personal especializado en nuestros diferentes puntos de atención en las sedes.

2. Gobierno Corporativo

La Asamblea General de Afiliados es el máximo órgano de gobierno y dirección de Comfama. Las funciones y demás atribuciones de este órgano de decisión se encuentran legalizadas en estatutos.

2.1 El Consejo Directivo

El Consejo Directivo de Comfama tiene como función principal determinar las políticas de gestión y desarrollo de la organización, así como vigilar que el Director Administrativo y los Directivos cumplan y se ajusten a las mencionadas políticas

El Consejo Directivo de Comfama está conformado por cinco (5) miembros principales, con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados y cinco (5) principales con

sus suplentes en representación de los trabajadores de empresas afiliadas. Son elegidos por la Asamblea General de Afiliados a partir de listas presentadas para un periodo de 4 años.

Para garantizar el buen funcionamiento del Consejo Directivo y obtener un verdadero control de la actividad administrativa, los miembros elegidos por los Empleadores Afiliados deben ser afiliados hábiles, es decir que el empleador miembro del Consejo se encuentre al día en el pago de aportes o que la empresa empleadora del trabajador miembro del consejo directivo esté al día por el mismo concepto además de ser profesional y moralmente idóneos y no podrán tener la calidad de trabajadores de la Caja, ni hallarse en las causales de inhabilidad que contempla el Decreto 2463 de 1981. Sus honorarios en todos los casos obedece a definiciones tomadas desde la asamblea general de afiliados y no tiene relación con el desempeño de La Caja.

El cumplimiento de los deberes de los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los directivos, está determinado por la aplicación prioritaria y permanente de los principios de buena fe, lealtad, transparencia, diligencia, cuidado y eficacia, y sobre la base de privilegiar en todo momento los intereses de Comfama y de sus afiliados.

Anualmente, el Consejo Directivo presenta a la Asamblea General de Afiliados, en la reunión ordinaria, el informe de gestión previsto en la ley, que incluye:

- La gestión desarrollada durante el respectivo año.
- El cumplimiento de los objetivos fijados en el año inmediatamente anterior.
- Las razones por las cuales, si fuere el caso, no se cumplieron algunos de los objetivos previstos para el respectivo año.
- Las proyecciones del negocio para el próximo período.
- Las medidas que deben adoptarse para mejorar la gestión administrativa, si fuere el caso.

El Consejo Directivo solicita mensualmente la presentación de informes de gestión al Director, en los cuales se indica el estado de los negocios de Comfama y el cumplimiento de los planes de desarrollo. En todo caso el Consejo Directivo puede exigir, al Director o Directivos de Comfama, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los estatutos.

La evaluación anual al Director de Comfama que debe efectuar el Consejo Directivo se hace teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Diligencia en la realización de las actividades que le corresponden;
- Cumplimiento de la ley, estatutos y decisiones de la Asamblea General de Afiliados y del Consejo Directivo;

- Cumplimiento del deber de lealtad con Comfama; que en sus actuaciones haya primado el criterio de maximización del valor de Comfama y el mejoramiento de sus servicios, respetando siempre la ley, los estatutos y los acuerdos celebrados con los afiliados, trabajadores y acreedores.

Los miembros del Consejo Directivo deben abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que haya conocido en ejercicio de sus funciones. Tampoco pueden revelar a terceros las operaciones de Comfama. Todas las decisiones del Consejo Directivo deben estar soportadas con la información que se requiera. Para el cumplimiento de sus funciones los miembros del Consejo Directivo deben revisar y analizar en forma diligente la información de la Corporación que se les suministra.

2.2 Director (Representante Legal)

De acuerdo con los Estatutos, el gobierno y la administración directa de Comfama están a cargo del Director. Sus funciones se encuentran detalladas en los Estatutos.

El objetivo de la Dirección Administrativa es ejecutar las políticas y programas de desarrollo del objeto social establecidas por el Consejo Directivo, así como colaborar con éste en la fijación de políticas de gestión y desarrollo del objeto social.

La representación legal de Comfama está a cargo del Director. Este ejerce la gestión y desarrollo de los negocios sociales con sujeción a lo previsto en la ley, a las funciones y deberes que le han asignado la ley y los estatutos.

De acuerdo con los estatutos, el Director y su suplente son elegidos libremente por el Consejo Directivo. Pueden ser removidos en cualquier tiempo. Su designación se hace sobre la base de buscar el mejor interés para Comfama. Para ello el Consejo Directivo define el perfil del Director Administrativo, incluyendo formación, competencias y experiencia.

- La remuneración del Director Administrativo es fijada por el Consejo Directivo. El Director Administrativo es el encargado de velar para que los afiliados reciban similar información, con igual detalle, periodicidad y en la misma época.
- Velar porque la información que, de acuerdo con la ley, los estatutos y las decisiones del Consejo Directivo, debe suministrarse a los grupos de interés, sea correcta.
- Tiene el deber de dar un trato equitativo a los afiliados.
- En relación con el Consejo Directivo, debe proveer los instrumentos necesarios que aseguren que los asuntos a tratar en cada una de sus reuniones cuenten con el nivel de información que se requiere para que las deliberaciones y decisiones adoptadas sean absolutamente informadas y que sobre ellas no se incurra en distorsiones u omisiones de información.
- Dar el apoyo y prestar la colaboración necesaria a la Revisoría Fiscal y la Unidad de Control de

Gestión en relación con el cumplimiento de sus funciones.

- Cuando lo considere necesario, divulgar los hallazgos efectuados por la Revisoría Fiscal y la Unidad de Control de Gestión, ante la Asamblea General de afiliados y el Consejo Directivo
- Designar el personal necesario para las funciones propias de la Caja.
- En general, debe garantizar el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo establecidas en dicho código.

El Director presenta anualmente a la Asamblea General de Afiliados, en su reunión ordinaria, un informe de gestión en el cual incluye la gestión desarrollada durante el respectivo periodo, el cumplimiento de los objetivos propuestos en el año inmediatamente anterior, las razones por las cuales, si fuere el caso, no se cumplieron algunos de los objetivos previstos para el respectivo período.

2.3 Directivos

Dentro de Comfama se consideran Directivos quienes desempeñen los siguientes cargos: Secretario General, Subdirectores, Jefes de Unidad, Jefes de División y Jefes de Departamento. Estos deben actuar siempre en interés de Comfama y sus Afiliados, sujetos a las instrucciones y a la subordinación del Director Administrativo.

De acuerdo con los estatutos, corresponde al Director Administrativo hacer la designación de los Directivos (salvo el Secretario General cuyo nombramiento es competencia del Consejo Directivo) y ésta se hace con el objetivo de buscar el mejor interés para Comfama y aplicarlo a procesos de selección de alta calidad y responsabilidad.

La remuneración de los Directivos la fija el Director, de acuerdo con la escala salarial de la Corporación.

Como garantes de ética y buen gobierno, estos Directivos tienen el deber de:

- Dar un trato equitativo a los afiliados.
- Garantizar la efectividad del cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo establecidas dentro de este Código.
- Dar el apoyo y prestar la colaboración necesaria a la Revisoría Fiscal y la Unidad de Control de Gestión en relación con el cumplimiento de sus funciones.
- Deben, en lo que les corresponde, proveer la información necesaria de manera que los asuntos a tratar en cada una de las reuniones del Consejo Directivo cuente con el nivel de información que se requiere para que las deliberaciones y decisiones adoptadas sean absolutamente informadas y que sobre ellas no se incurra en distorsiones u omisiones de información.
- Cumplir las funciones y responsabilidades que les hayan sido asignadas, con sujeción a las

políticas de Comfama y a las instrucciones que les hayan sido impartidas y de acuerdo con las funciones que les correspondan.

2.4 Mecanismos de control

2.4.1. Externos

Las siguientes entidades estatales ejercen vigilancia permanente sobre Comfama, mediante monitoreo de los informes y estadísticas que se les envían de manera regular, y mediante visitas de auditoría y control:

2.4.1.1 Superintendencia del Subsidio Familiar

Es el organismo estatal responsable de atender la vigilancia y acompañamiento de las entidades que recaudan aportes y entregan subsidio familiar, su razón de ser es garantizar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control, el eficaz funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar, acorde con la Ley y normas vigentes, la ampliación de su cobertura y la calidad de los servicios que prestan, en especial a la población de medianos y bajos ingresos, en aplicación de los principios de universalidad y solidaridad.

2.4.1.2 Superintendencia de salud

La Superintendencia Nacional de Salud es un organismo adscrito al Ministerio de la Protección Social creada por la ley 100 de 1993, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, como máximo órgano de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Su misión es contribuir al desarrollo social del Estado Colombiano mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de los servicios de salud.

2.4.1.3 Contraloría General de la República de Colombia

Es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

2.4.2. Internos

2.4.2.1. Revisoría Fiscal

En Comfama, la revisoría fiscal es un órgano de fiscalización independiente que dictamina los estados financieros y revisa y evalúa sistemáticamente los componentes y elementos que integran el control interno, de acuerdo a los términos que señala la ley, para garantizar la eficiencia en el

cumplimiento de nuestro objeto social. En el año 2011 le correspondió a la firma Deloitte and Touche, realizar la revisoría fiscal de Comfama.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos de Comfama garantizarán el permanente funcionamiento de ésta, y pondrán a disposición de los afiliados empleadores, los informes remitidos por el Revisor Fiscal y que a su juicio sean relevantes para los afiliados de manera que no interfieran en el desarrollo y ejecución de sus funciones.

2.4.2.2. Control de Gestión

La Unidad de Control a la Gestión, es responsable de integrar, analizar y evaluar la función holística de los demás controles. Asesora al Director en la continuidad del proceso administrativo, en la evaluación de los planes establecidos y en la implementación de mecanismos de mejoramiento necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos del proceso de aseguramiento.

Durante el año 2011 se realizaron 85 auditorías para identificar riesgo de fraude, a seis de nueve Subdirecciones que componen la Caja, interviniéndose de esta manera el 67% de las Unidades de Negocio. Para efectos de aseguramiento estas Unidades están integradas por 99 dependencias, de las cuales a 34 se evaluaron en dichas auditorías (85) realizadas en el año 2011, representando una cobertura del 34%.

2.4.2.3. Control interno

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 023 de 2010 “Instrucciones sobre el Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría” y directrices internas de Comfama, se evaluaron y establecieron planes de mejoramiento sobre riesgos, control interno y gobierno, tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno en la Caja.

El proyecto Autocontrol adelantado en la Caja, sensibilizó durante noviembre y diciembre de 2011, a 166 trabajadores que representaron un 4% del total de la comunidad laboral, en aspectos referentes al tema de Control Interno y Autocontrol, considerándose dentro del plan de divulgación para el año 2011, así mismo, como la capacitación sobre el esquema antifraude que consolida las diversas medidas que se tienen para prevenir, detectar, mitigar y tratar la materialización del riesgo de fraude, desde los elementos Gobierno, Riesgo y Control, que se fundamentan en el Código de Ética y Buen Gobierno de Comfama en el que se establecen los valores éticos y de comportamiento que se esperan de todos los integrantes de Comfama y ha sido formalizado mediante la Norma interna N°37, denominada “Esquema Antifraude”.

Dicho esquema se encuentra soportado en gestiones que se adelantan como la construcción de

la matriz de riesgo corporativo, la disponibilidad del canal de denuncias y del registro de incidentes; que dispone de herramientas para su tratamiento como el “Protocolo de Investigación” P376, divulgación de la cultura antifraude, comunicación y evaluación de controles y el Protocolo de Remediación entre otros.

La implementación de estos elementos, permite que las informaciones sobre presuntos hechos antiéticos o ilegales relacionados con las actividades desarrolladas por la Caja, lleguen al conocimiento de las instancias competentes dispuesto en la página web, Intranet, buzones de comentarios y central de llamadas son atendidas por la Unidad Control de Gestión según lo dispuesto en el P191 “Canal de Denuncias”, dependencia que previo análisis define las acciones a seguir, bien sea el inicio de una investigación o el traslado a otra área responsable de atender la situación. En el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2011 se recibieron en la Unidad de Control de Gestión cinco denuncias de fraude, frente a las cuales se realizaron las acciones correspondientes y se pusieron en conocimiento del Comité de Auditoría.

La evaluación del control interno tanto administrativo, contable, del sistema de información y la evaluación del cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo arrojaron un resultado positivo. Lo anterior conlleva a que se otorga un alto grado de confianza a las operaciones y transacciones que se realizan en los procesos, contribuyendo a la efectividad del Sistema de Control Interno, y por ende al logro de los objetivos de Comfama.

Resultados de la evaluación:

- Control interno Administrativo: se estableció en 4,63 sobre 5.
- Control Interno Contable: 4,73 sobre 5.
- Control Interno de Tecnología Informática: 4,60 sobre 5.
- Cumplimiento de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo: 4,97 sobre 5.

En el año 2011 se realizaron 409 auditorías a los diferentes procesos de Comfama, Sistemas de Información y Sistemas de Gestión, 216 consultorías tendientes a fortalecer el Autocontrol y el Control Interno en Comfamay 336 actividades relacionadas con aportantes, que incluyeron control y asesoría frente al tema de aportes parafiscales, afiliaciones y servicios ofrecidos por la Caja. Así mismo, no se reportaron acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.

Durante el año 2011, se presentó la imposición de una multa emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional (DIAN) al adelantar un procedimiento por la omisión del deber de informar oportunamente sobre los endeudamientos externos con cargo a mercancía ingresada al país, frente a la cual se tomaron los correctivos necesarios.

Por la estructura y origen de La Caja, no se tiene participación en contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos o instituciones de este orden.

2.4.2.4. Comité de auditoría

El sistema de compensación familiar en Colombia contempla la existencia de un Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, SCISF, dentro del cual se incluye la constitución de un Comité de Auditoría con funciones de aseguramiento y consultoría en forma independiente conformado por 3 (tres) integrantes del Consejo Directivo y el Jefe de la Unidad Control de Gestión. Comfama lo tiene constituido, reglamentado y activo, ejerciendo el monitoreo permanente sobre la gestión integral de control de riesgos.

2.4.2.5. Comité de contratación

Igualmente el Sistema de Compensación Familiar en Colombia dentro de su Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, SCISF, y en el marco de la legalidad nacional, tiene establecidos mecanismos de control de contrataciones aprobados por la Asamblea General de afiliados como máxima autoridad, dentro del cual se incluye la constitución de un Comité de Contratación para montos superiores a los 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes e inferiores al tope máximo autorizado a la Dirección Administrativa para contratar.

Sus funciones deben garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Orden Administrativa 123 y la Norma 9, y adicionalmente aprobar toda la contratación referida a cultura, mercadeo y eventos de la organización. Está conformado por 3 (tres) Subdirectores (Mercadeo, Financiero y Desarrollo Estratégico), el Secretario General, la jefatura de la División Jurídica y el Jefe de la Unidad Control de Gestión, quien actúa con voz pero sin voto y los Subdirectores para cuyas áreas se vayan a adjudicar contratos.

2.4.2.6. Conflictos de Interés

Para efecto del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo, Directivos, Administradores y en general todo aquel que participe en el proceso de contratación que se adelante al interior de Comfama, se encuentren en oposición con los de la Corporación. El Consejo Directivo podrá determinar los eventos en los cuales se considere que existen situaciones que pueden originar conflictos de interés, así como los mecanismos e instancias para su prevención, manejo y divulgación.

La ley 789 de 2002 en relación con los conflictos de interés, señala que los miembros del Consejo Directivo, director administrativo, administradores, y en general todo aquel que participe en el

proceso de contratación que se adelante al interior de Comfama, deberán abstenerse de participar, en procesos de selección, contratación y auditoría para evitar cualquier conflicto de interés.

2.5 Nuestra relación con las políticas públicas

Comfama como actor del desarrollo social, ha insistido históricamente en el relacionamiento institucional orientado a la movilización de recursos, identificación de buenas prácticas, asociaciones para la innovación que se materializan en cerca de 400 convenios y no menos de 200 mil millones de pesos movilizados anualmente a favor de la resolución de problemas en poblaciones de bajos ingresos. Esto se logra, por el papel que ha tenido Comfama en estudiar y entender de manera estratégica los planes de gobierno de los distintos actores del territorio y en muchas ocasiones generar innovaciones sociales que promueven la creación de política pública. Por las posibilidades de acción que tiene Comfama, somos operadores de políticas públicas orientadas a la atención de primera infancia, de educación en bibliotecas públicas, de operación de salud para población incluida en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, SISBEN, emprendimiento, entre otros.

3. Nuestros impactos y desafíos

El 2012 año de desafíos

En la actualidad Colombia se enfrenta a dos realidades decisivas. Por un lado, y a pesar de la crisis económica mundial de los últimos años y a la desaceleración de los mercados internacionales, la economía se encuentra entre las más sólidas de América Latina, con un crecimiento económico robusto, una inflación baja y estable, un crecimiento importante en el comercio exterior y en la recepción de recursos de inversión extranjera, y unos niveles de desempleo que han decrecido en los últimos trimestres.

Las Cajas de Compensación Familiar son actores de primer orden para garantizar que el buen desempeño económico se traduzca en beneficios para los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general. En este sentido, se mantiene vigente nuestra apuesta por fortalecer los negocios a la base de la pirámide mediante una plataforma de alianzas público-privadas, fomentar la innovación social, así como la formación de líderes de los sectores público y privado mediante nuestros programas de Gerencia Social.

Estas buenas noticias contrastan con la situación invernal que hizo que afectó de manera grave al país y catalogándose como uno de los peores desastres naturales de la historia. Las temporadas invernales afectaron la quinta parte del territorio nacional, damnificando a más de setecientas mil familias y tres millones de personas que han sufrido la destrucción o deterioro significativo de sus

viviendas y se han visto obligadas a vivir en alojamientos provisionales o desplazarse hacia otras zonas del país. Comfama, presente en esta realidad, contribuyó con la articulación de políticas y programas sociales de manera conjunta con el Gobierno Nacional para atender las necesidades de las familias afectadas por dichos estragos.

En el 2012, los desafíos asociados a la inclusión digital, ampliar la oferta de servicios financieros, generar mayores oportunidades de acceso a la vivienda, incrementar e innovar nuestra presencia en el territorio, coadyuvar a lograr una Antioquia más educada y bilingüe, se han convertido en nuestros mayores retos para generar más inclusión social y equidad.

Para estar más cerca de nuestros afiliados, ampliaremos nuestra red de sedes en regiones estratégicas del Departamento, incluyendo Los Molinos, la Casa Provincial en el municipio de Rionegro, y nuevas sedes en Ciudad del Río, el Centro Empresarial Olaya Herrera y el sector de Guayabal. De manera complementaria, renovamos y modernizamos nuestro portafolio de programas y servicios para acercarlo a las necesidades de nuestros usuarios y hacerlo más actual, descomplicado y dinámico, lo que permitirá el acceso a programas y cursos pertinentes con la realidad laboral que exige el mercado

Los avances en el Plan de Tecnología y en nuestros procesos de modernización organizacional, nos han permitido consolidar una plataforma para la innovación y la gestión del conocimiento, que no sólo beneficia a nuestros afiliados sino que impacta positivamente a nuestros proveedores y contratistas.

Hechos como los señalados ratifican que hemos cumplido a cabalidad el mandato que 58 años atrás nos entregaron los empresarios y trabajadores para hacer de Comfama una empresa con un decidido enfoque social, eficiente y comprometida. Reto que mantendremos hacia el futuro. Por ello, hoy con beneplácito le decimos a los empleadores afiliados a Comfama y a nuestro equipo de colaboradores: gracias. Gracias por contribuir con sus aportes y compromiso al crecimiento sostenible del capital social en el país.

4. Esfuerzos para el desarrollo sostenible

4.1 Comfama hacia la sostenibilidad

Con el espíritu de avanzar hacia un nivel de desarrollo en el que puedan ser abordadas las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para abordar sus propias necesidades, Comfama lleva a cabo innumerables iniciativas para dotar a su población afiliada y a la comunidad en general con las capacidades humanas y las oportunidades para mejorar su calidad de vida actual, así como construir bases sólidas que les permitan superar las inequidades

y desigualdades sociales y consolidar un desarrollo social sostenible, en el cual la construcción de valor público y las alianzas entre los sectores público y privado jueguen un papel fundamental.

En Comfama entendemos que la sostenibilidad no es sólo la protección del medio ambiente, sino un esfuerzo por reconocer, promover y garantizar que las acciones que realizamos por el desarrollo social de nuestra población afiliada y la comunidad en general sean consistentes con nuestra visión de un futuro en el que un número cada vez mayor de personas sean capaces de superar las inequidades sociales y mejorar ostensiblemente su calidad de vida.

4.1.2 Iniciativas Comfama para el desarrollo sostenible

Subsidio Familiar

46.997 empresas afiliadas

678.232 trabajadores afiliados

1'614.331 personas cubiertas en el Sistema

\$ 370.571 millones en aportes del 4 %

\$ 133.715 millones en subsidio familiar para 577.322 personas a cargo en promedio mes

\$ 179.824 millones en subsidios en servicios y en especie

Educación

397.921 matrículas

258.855 alumnos

16'876.463 horas de formación

11'576.438 servicios de bibliotecas

Tiempo libre

1'489.018 asistentes a parques recreativos

382.489 usos de recreación libre

487.958 usuarios de gimnasios

12.271 turistas

Salud

1'034.643 afiliados

10'237.892 actividades

300.624 vacunas

2'425.789 complementos nutricionales

Vivienda

17.250 soluciones

3.428 subsidios asignados

Servicios financieros

193.862 créditos a trabajadores

3.164 créditos a mipymes

46.609 microseguros

Desarrollo empresarial

2.865 empresas apoyadas

13.004 asistentes a eventos

33.083 horas de formación

El despliegue de estas iniciativas, así como los notables logros obtenidos como resultado de las mismas, posicionan a Comfama como una de las empresas de servicios sociales más importantes del país.

4.1.3 Fortalecimiento de capacidades institucionales

La habilidad de Comfama para desarrollar las capacidades humanas y ofrecer oportunidades para sus afiliados, sus familias y la comunidad en general, es un resultado directo de su fortaleza institucional.

Tras haber sido pionera del Sistema de Compensación Familiar en Colombia, y con una experiencia acumulada de 58 años contribuyendo al desarrollo social de Antioquia y del país, Comfama se ha consolidado como una de las empresas de servicios sociales más importantes en Colombia, reconocida incluso por organismos multilaterales como el Banco Mundial y la Organización de Naciones Unidas ONU, quien en su Informe sobre Desarrollo Humano 2010 plantea que el sector privado es esencial para el desarrollo humano.

Ha comenzado a esbozarse un nuevo marco conceptual de su rol en la tarea del desarrollo al interior de los organismos que reconoce la función de los mercados en la ampliación de las opciones y oportunidades de las personas y familias pobres en calidad de productores, consumidores y asalariados. [...] En Colombia, La Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama, empresa social sin fines de lucro, presta servicios de salud, educación, vivienda, crédito, capacitación laboral y otras prestaciones sociales a familias vulnerables de ingresos medios y medio-bajos con la cooperación de organizaciones internacionales”.

Este marco institucional en el que Comfama se convierte en un articulador y conector de las diferentes voluntades del sector privado, el sector público y el sector no gubernamental, en sintonía con las necesidades de las comunidades y poblaciones objeto de nuestra intervención social, permite la construcción de un desarrollo sostenible al garantizar las condiciones institucionales que permitan no sólo superar las inequidades y mejorar la calidad de vida actual sino sostener dichos logros y abonar el terreno de un futuro promisorio .

De igual forma, nuestra experiencia en temas de cooperación nacional e internacional nos ha permitido dar a conocer en otros países el modelo de la Compensación Familiar, hacerlo visible como una experiencia que permite el acceso y la generación de oportunidades y soluciones a los problemas asociados al desarrollo. Logramos hacer parte de diversas agendas multinacionales

¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Informe sobre desarrollo humano 2010. La verdadera riqueza de las naciones: Caminos al desarrollo humano. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa, 2010. p 68.

y consolidar los cursos de Gerencia Social como una exitosa estrategia de transferencia de conocimiento y de aprendizaje permanente para líderes públicos y privados en los temas de punta de la agenda mundial del desarrollo.

4.2 Comfama en la agenda del desarrollo global

El desafío de construir desarrollo social y lograr resultados significativos en materia de equidad es hoy un propósito que anima por igual a agentes públicos y privados. Las crisis cíclicas, las emergencias producidas por fenómenos climáticos y las profundas brechas socio-económicas son entre otros, algunos de los factores que reiteran la necesidad de una creciente articulación de instituciones públicas con sectores privados.

Por ello, Comfama ha reconocido que las alianzas no son una opción o un gesto de buena voluntad, sino un deber ético y estratégico porque de verdad aspiramos a que el territorio desarrolle mecanismos innovadores para la superación de la pobreza

Desarrollamos agendas de cooperación en temas de vivienda, inclusión digital, bilingüismo, trabajo con jóvenes y la formalización empresarial, ante organismos multilaterales y bilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, Organización de Estados Americanos, Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), Gobierno Español, Gobierno Vasco, Agencia de Cooperación del Gobierno de los Estados Unidos(USAID), Gobierno Holandés, Gobierno Francés, e Inglés, la Comisión Económica Europea, y las diferentes agencias de las Naciones Unidas: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, para el Desarrollo Industrial, ONUDI, para la atención a Poblaciones, UNFPA, el Programa Mundial de Alimentos, PMA y la Organización Internacional del Trabajo, OIT-.

A continuación, se incluyen los mapas de nuestra presencia en el territorio a través de alianzas.

4.2.1 Gerencia social: estrategia de formación de un nuevo pensamiento social

La red de conocimiento que Comfama ha venido impulsando con líderes de Antioquia se fortaleció durante el 2011 con la realización del Programa de Gerencia Social en la Universidad Sorbonne de París. Se hizo un análisis comparativo de los modelos económicos, de los estados de bienestar por regiones de Europa, y un estudio exhaustivo sobre la incidencia de China e India en materia de educación y competitividad.

Se cumplió el tercer capítulo de Gerencia Social en la Universidad de Columbia. Impulsamos los temas de innovación y competitividad como factores relevantes en la generación de igualdad de

Alianzas en el Valle de Aburrá

En el Valle de Aburrá

- Policía MEVAL: Prestación de servicios.
- Fundación Apoye: Formación en valores, en oficios y en emprendimiento.
- Régimen contributivo y Subsidiado de Salud

- Alcaldía de Medellín: Buen Comienzo, Ola Invernal, Ciudad E y 34 universidades, Semilleros de emprendimiento, mayores de 27 años, El Tirol, Acuerdo de voluntades para la Integración de la Red de Bibliotecas, Jóvenes con futuro, Conferencia Internacional de la No Violencia, Prestación de servicios para jubilados, Fortalecimiento de valores ciudadanos, Modelo de prevención temprana de la agresión, Capacitación en artes manuales, Cumbre Internacional de Microcrédito, Formación de líderes ambientales empresariales, Cumbre Internacional de Microcrédito, Formación de líderes ambientales empresariales, Impulso a jóvenes emprendedores de la zona de Metrocable, Red de comunicación de medios alternativos para la convivencia ciudadana, Fondo de capital de riesgo Medellín, Colegio Ciudadela Fraternidad Medellín, FES; Medellín Solidaria, concurso Capital Semilla, Plan de Salud Pública Municipal.

- ICBF: Programas en torno a la niñez y juventud, Jardín social San Javier, Jardín social Castilla, Jardín social La Aurora.
- SENA: Formación para el trabajo, Jóvenes en Acción, programas de emprendimiento.
- ISVIMED: Vivienda, Ola Invernal.
- Cámara de Comercio Medellín: Microfranquicias.
- Banco Agrario: Crédito Villa Suramericana.
- EPM: Comodato Parque Arví, Clubes de informática.
- UNE: Desarrollo conjunto de oportunidades para llegar a mercados de interés para las partes.
- Otros Aliados: MOMO, Fundación Bancolombia, U: Nacional, CAFAM, Medellín Cómo Vamos, Corporación Unidad de Conocimiento Empresarial Sura, Fundación Secretos para Contar, Bibliometro, Biblioteca Pública Piloto, Remington, Escolme, PCJIC, HGM, Inexmoda, Comunidad Jesuita y Arquidiócesis, Fundación Fraternidad Medellín, ANDI, U. de A (Parque Arví), Voluntariado Empresarial (ASECAT), EAFIT, U.P.B., Colegiatura Colombiana (emprendimiento), Corporación General Gustavo Matamoros D'Acosta (emprendimiento), Empresas Varias de Medellín (programa de reciclaje), Fundación Sofía Pérez de Soto (FENIX).



Aburrá Sur

- Cámara de Comercio Aburrá Sur: Emprendimiento, fortalecimiento y formalización empresarial.
- Caldas: Alianza Público Privada para el Desarrollo Socioeconómico Municipio de Caldas.

Alianzas en Antioquia



Urabá

- Fundeunibac: Educación, salud, cultura, recreación, vivienda, niñez, infraestructura.
- Bintrángora: Educación, salud, cultura, recreación, vivienda, niñez.
- KCBF: Jardín Social Turko.
- EPW: Vivienda (Aldama).
- BENA: Promoción de actividades recreativas.
- GDA: Aula taller de Matemáticas y lenguaje.
- Día Invernal: Nacozí, Turko, Abcésias.
- Régimen contributivo y subsidiado de Salud

Occidente

- Día Invernal: Dabalia, Gracido, Cerfas, Gordan Santa Fe de Antioquia.
- Bopabán: Vivienda.
- Régimen Subsidiado de Salud

Suroeste

- Día Invernal: Tirmais.
- Régimen Subsidiado de Salud

Norte

- KCBF: Niñez.
- Alcaldía San Pedro de los Milagros: Niñez (KCBF) y vivienda.
- Alcaldía de Yarumal: Niñez.
- Régimen Subsidiado de Salud

Oriente

- Guarné: Niñez.
- El Peñol: Vivienda.
- El Peñol: Vivienda.
- Rionegro: Casa Provincial, Hostería, Llano Grande, Memorando de entendimiento.
- La Caja: Vivienda.
- La Unión: Vivienda.
- Carmen de Viboral: Niñez, vivienda.
- San Carlos: Vivienda.
- Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño: Niñez, Producción más limpia.
- Régimen Contributivo y Subsidiado de Salud

Bajo Cauca

- Régimen Subsidiado de Salud

Nordeste

- Régimen Subsidiado de Salud

Magdalena Medio

- Día Invernal: Puerto Berrio, Puerto Nare, Puerto Triunfo.
- Régimen Subsidiado de Salud

Valle de Aburrá

En Antioquia

IDEA: Multiculturalidad, bilingüismo, macro proyectos.
 Interactuar: Fortalecimiento Empresarial, microcrédito a Mipymes.
 Gana: Servicios Financieros.
 Gobernación de Antioquia: Memorando de entendimiento, calidad educativa, alianza por la equidad, prestación de servicios, día invernal en alianza con el Banco Agrario.
 VVA: Desplazados, mejoramiento, día invernal.
 Departamento de Policía de Antioquia: Prestación de Servicios.

Promotora de Proyectos: Fondo de Capital Progreso.
 Suramericana de Seguros: Microseguros
 Gobernación de Antioquia, Alcaldía de Medellín, U de A, EAFIT, AECID: Programa ERICA.
 ACOPI: Programas de medio ambiente.
 Argos: Construya, prestación de servicios a maestros de obra.
 Banco de la mujer: Microcrédito Mipymes.
 Antioquia Presente: Haití.
 Empresarios por la Educación
 Proantioquia

Alianzas Nacionales

Cesar

- Comfacesar (Prestación de servicios)

Arauca

- Comfiar (Prestación de servicios)

Chocó

- Comfachocó (Afrodescendientes)

Cundinamarca

- Colsubsidio
- Agencia Presidencial para la Cooperación - APC
- Acción Social del Ejército
- Ejército Nacional de Colombia
- Policía Nacional de Colombia
- Fundación Centro Acción Microempresarial
- Ministerio de Educación (Unión Temporal)
- Fondo Nacional del Ahorro
- Promotora del Comercio Social
- Fuerza Aérea de Colombia
- Comfamiliar Camacol (prestación de servicios)
- Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (Empleo en acción, el valor de la palabra)
- Defensoría del Pueblo (desplazados)
- DANE (Monitoreo estadístico Medellín Solidaria)
- Colombia Presente (Banco de tiempo)
- Fundación Colombianitos (Clubes de informática)
- ICETEX (acceso con calidad a la educación superior en Colombia)
- Suramericana (Veeduría y supervisión de proyectos de vivienda de interés social VIS)



Alianzas Internacionales



oportunidades y de cohesión social. Esto se suma a los cursos realizados en Harvard, la Universidad Complutense, y el Tecnológico de Monterrey, el INDES, la CEPAL, entre otros. A la fecha, en esta red se han formado más de 163 líderes, de 87 de las más grandes e importantes empresas y grupos empresariales de Antioquia y Colombia y 97 prestigiosos profesores, entre premios Nobel, doctores e intelectuales muy conocidos del mundo.

Adicionalmente, 35 rectores y funcionarios de la Alcaldía de Medellín tuvieron la oportunidad de conocer en profundidad el Sistema de Innovación de Chile, sus órganos rectores públicos, la agenda que cumplen en esa materia las universidades de Chile y Católica, y la forma cómo se vincula el sector privado a la inversión y creación de innovaciones. Ello fue posible por la gestión de Comfama ante el Ministerio de Educación de Chile.

4.2.2 Estudio de Caso con la Universidad de Harvard

Con el Centro Internacional de Desarrollo del Harvard Kennedy School se formalizó el interés de la universidad de levantar el estudio de caso sobre Comfama como líder de la compensación familiar y sobre su estrategia de alianzas público-privadas. Este interés de Harvard es un logro de la mayor trascendencia por la legitimidad que adquiere la compensación familiar como modelo de innovación y protección social para la equidad. Será un tema de estudio para los estudiantes de su Maestría de Gobierno.

4.2.3 Debates estratégicos: Responsabilidad Social en tiempos de cambio

En Alianza con la Universidad Complutense de Madrid y la Fundación Carolina realizamos la IV Conferencia España-Iberoamérica de Responsabilidad Social de las Empresas, en la cual introdujimos en este intercambio de conocimiento iberoamericano nuevos paradigmas sobre la forma de concebir el compromiso de las empresas con el desarrollo social. Comfama destacó la pertinencia de su agenda social gracias al modelo de las alianzas público-privadas y el impulso a negocios inclusivos que amplían las oportunidades y generan ingresos para poblaciones más vulnerables.

4.2.4 Observar volver a ver lo social

Esta publicación se consolida como un referente de temas de punta en materia de innovación social, al plantear análisis de expertos sobre políticas que deben liderar la política pública social. En el 2011, profundizamos sobre políticas de empleo y formalización, hicimos un riguroso análisis sobre alianzas público-privadas, y realizamos un estudio comparativo del Sistema Nacional de Competitividad con modelos exitosos en Chile y Estados Unidos.

4.2.5 Nodo mundial de innovación social

Como desarrollo del reconocimiento hecho por la Cepal a las innovaciones sociales de Comfama,

y más recientemente por la mención del Informe de Desarrollo Humano de Naciones Unidas reconociendo a Comfama como un esfuerzo exitoso del sector privado para el desarrollo social, avanzamos en la articulación del Nodo de Innovación Social con el intercambio de experiencias y aprendizajes de la OECD, el Centro de Innovaciones Sociales de la Universidad de Stanford y cerca de diez tanques de pensamiento que han acogido nuestra invitación para desarrollar innovaciones sociales que resuelvan las necesidades de poblaciones vulnerables.

4.3 Alianza Estratégicas

4.3.1 Comfama y Colsubsidio

Las dos Cajas de Compensación más grandes del país pusieron en marcha un acuerdo para ofrecer un portafolio unificado de servicios a 1,4 millones de trabajadores afiliados en Antioquia y Bogotá • Cundinamarca. Dada la compatibilidad de intereses en materia de desarrollo social y dentro del marco de la normatividad, suscribimos una alianza para avanzar en una agenda concertada que nos permita aprovechar sinergias para aumentar las oportunidades y posibilidades de acceso a servicios de calidad de su población afiliada, beneficiaria y comunidad en general, residente en los Departamentos de Antioquia y Cundinamarca y en las regiones que conjuntamente sean consideradas por las partes.

4.3.2 Alianzas empresariales por la innovación

- Con Hewlett-Packard para trabajar conjuntamente por el desarrollo de capital humano y la concreción de procesos de la política de ciencia, tecnología e innovación para articularla con las iniciativas de empresas y las alianzas que tenemos con Ruta N, Microsoft, y las 32 universidades e instituciones educativas de Antioquia.
- Con el sector de la construcción, para impulsar innovaciones que mejoren el acceso a la vivienda en estratos bajos. De esta hacen parte organizaciones como Coninsa y Ramón H, Arquitectura & Concreto, Londoño Gómez, Bancolombia y el Ministerio de Vivienda, Ambiente y Desarrollo Territorial. Proyecto que cuenta con el respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y su Programa de Oportunidades para las Mayorías. Alianza que busca favorecer la puesta en marcha de innovaciones como la del arrendamiento social.

4.3.3 Alianzas para la competitividad regional y la formalización

- Con la Thompson Rivers University, una de las más prestigiosas de Canadá, para formar ejecutivos de nuestras empresas afiliadas en negociación internacional, multiculturalidad, y perfeccionar sus habilidades de inglés; también, cualificar docentes locales, y ofrecer titulaciones y encadenamientos a nuestros técnicos y tecnólogos procurando multiplicar el número de personas con conocimiento y manejo del inglés. Esta alianza se complementa con una alianza con el SENA para capacitar a personas en inglés y ampliar la oferta de programas técnicos a la luz de los cluster de la ciudad.

- Con la Cámara de Comercio de Medellín participamos y acompañamos la construcción del Proyecto para el Desarrollo Integral de Antioquia, oportunidad para poner al servicio del departamento el modelo de acompañamiento y apoyo al emprendimiento y al fortalecimiento empresarial que hemos desarrollado.
- Con RUTAN y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desarrollamos una propuesta conjunta para poner en marcha una sala especializada de desarrollo de software en 3D, que cualifique a profesionales de la región con estándares internacionales, impulsando al cluster de las TIC.
- Con la Cámara de Comercio Aburrá Sur y SENA adelantamos acciones conjuntas para fortalecer 40 unidades de negocio, promocionar los beneficios de la formalización empresarial y laboral, y cualificar la mano de obra de los municipios del Valle de Aburrá mediante programas de bilingüismo, emprendimiento y convenios con universidades para la promoción de encadenamientos por ciclos propedéuticos.

4.4 Comfama en Centroamérica y el Caribe

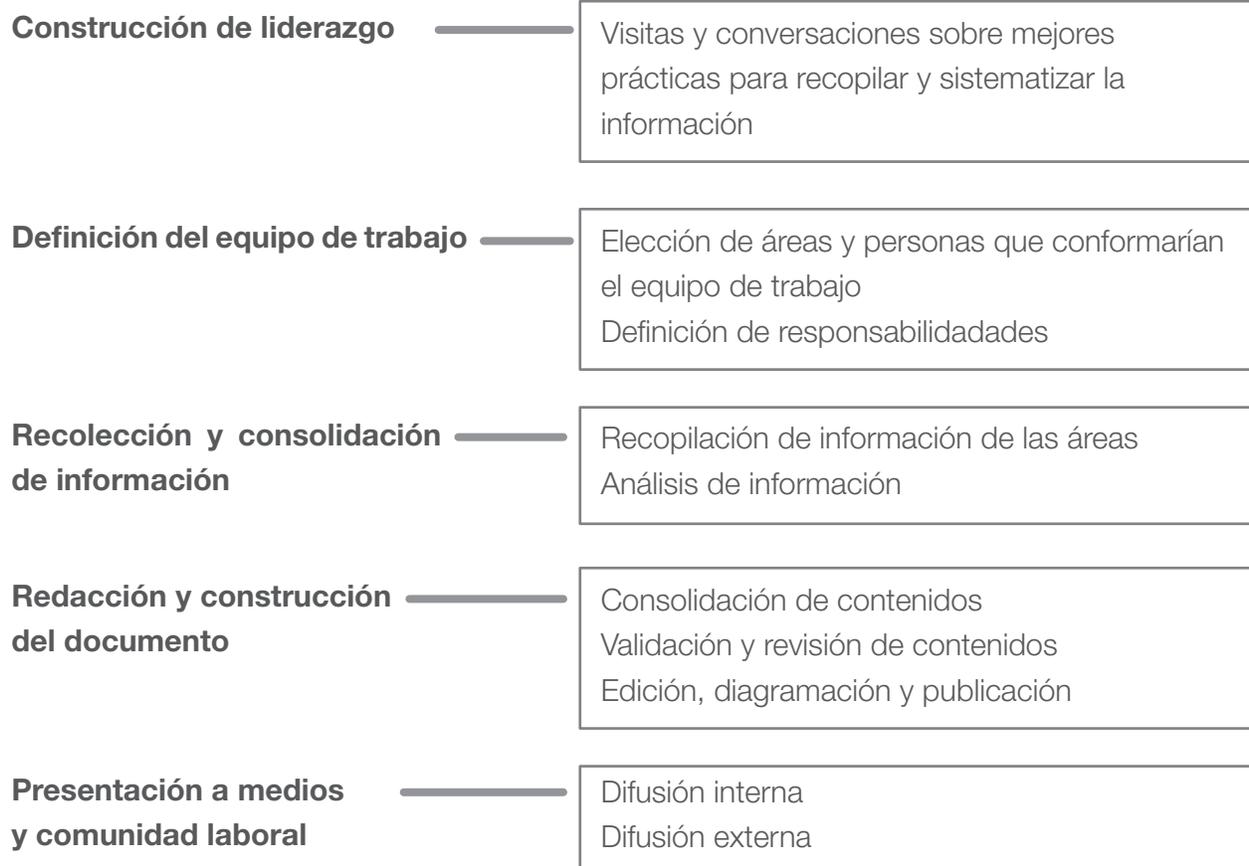
Los empresarios colombianos están invirtiendo de manera decidida en Centroamérica y el Caribe y acompañamos ese proceso de internacionalización desde una perspectiva social, de la mano del BID y del gobierno nacional, a través de la Agencia Presidencial para la Cooperación y de la Agencia de Cooperación Internacional ONU Habitat, entre otras.

Atendimos a funcionarios, directores y gerentes de los programas de emprendimiento y desarrollo empresarial de los gobiernos de los países de Mesoamérica para darles a conocer nuestra experiencia y favorecer la transferencia de conocimiento a esos países. Coordinamos la oferta que Colombia le ofrecerá a esa región en materia de seguridad y convivencia ciudadana, a la que se unirán las agencias de Naciones Unidas PNUD, ONU Hábitat, Eurosocial, USAID, BID y Banco Mundial, que parte de las experiencias de transferencia de conocimiento coordinada durante el 2011 con el Gobierno de Costa Rica en la atención a jóvenes en riesgo.

5. Metodología del Informe

En el proceso de elaboración de nuestro informe de Sostenibilidad 2011, seguimos un proceso secuencial, sistemático y concreto de actividades que entregó como producto final la planificación y desarrollo del cronograma para la elaboración y aprobación del informe, que incluyó: la asignación de las áreas, los responsables para el levantamiento, diseño de plantillas y la consolidación de la información para el registro eficiente de la información.

5.1 Etapas del proceso de elaboración del informe



El análisis de materialidad realizado incluyó la revisión exhaustiva de cada uno de los indicadores concernientes al desarrollo sostenible de cara al interés e información disponible para Comfama y sus grupos de interés, encontrando viable abordar un número significativo de ellos, tan ampliamente como fuera posible.

5.2 Nuestros grupos de interés



Grupo de interés	Definición	Temas expectativa de Comfama hacia el Grupo
Usuarios	Definidos como empleadores, trabajadores y empresas afiliadas y no afiliadas, usuarios de los programas y servicios que ofrece la Caja, para quienes entregamos oportunidades de desarrollo humano integral, para mejorar su la calidad de vida suministrando servicios sociales integrales, competitivos y descentralizados valorando nuestros clientes y generándoles la confianza que garantice nuestra sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a los servicios de Comfama, haciendo valer sus derechos por los mecanismos legalmente establecidos. • Usar los servicios de Comfama con lealtad y fidelidad (frecuencia en el uso del servicio), siendo multiplicadores de la marca. <p>Cumplir con los aportes, sin eludir los pagos, haciéndolo de forma oportuna, por el valor real, y con responsabilidad social.</p>
Sistema de Compensación familiar	Entendido como las Cajas de compensación y entidades que la regulan, todos los programas que agrupa el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia leal • Fortalecimiento del sistema en el contexto nacional e internacional, como facilitador y articulador de políticas sociales de desarrollo.
Trabajadores	Son aquellos vinculados a la Caja con contrato de trabajo, para los cuales orientamos nuestra cultura organizacional hacia el aprendizaje, el cuidado de la calidad de vida laboral y el mantenimiento de óptimas condiciones de trabajo y servicio, que promuevan satisfacción y compromiso del trabajador y su familia.	<ul style="list-style-type: none"> - Ser el brazo operativo de toda la estrategia de Caja y desplegarla ante los otros grupos de interés. - Trabajar con compromiso y motivación para atender a los usuarios en función de los estándares de servicio al cliente. - Facilitar la aplicación de las estrategias de talento humano que incidan en la satisfacción y productividad y que garanticen el despliegue de las demás estrategias.

Grupo de interés	Definición	Temas expectativa de Comfama hacia el Grupo
Comunidad	Definida como el grupo de personas localizadas en la zona de influencia que impacta Comfama con la provisión de bienes y servicios a la cual debemos nuestra sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar a Comfama como primera opción para desarrollar sus proyectos de carácter social, solidario y sostenible. - Usar los servicios de Comfama con lealtad y fidelidad (frecuencia en el uso del servicio), siendo multiplicadores de la marca.
Proveedores	Definido como las empresas o personas que tienen vínculos contractuales con Comfama para la prestación de servicios con quienes nuestro compromiso es igualdad, transparencia y economía.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar un servicio de calidad. - Ser leales. - Complementar, en su condición de aliados, la gestión de Comfama, incluyendo el alineamiento estratégico hacia el desarrollo sostenible. - Entregar calidad y oportunidad en el servicio. - Afiliarse y permanecer en la Caja, usar los servicios e incentivar a sus trabajadores en el uso de los mismos. - Identificar a Comfama como su principal proveedor de productos y servicios de alta responsabilidad social empresarial. Responsabilidad.
Aliados públicos y privados	Entidades de regulación, financiación y política pública; organizaciones con las cuales Comfama tiene convenio, aliados estratégicos, ONG, instituciones académicas, gobiernos municipales, departamentales y nacionales, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar a Comfama como primera opción para desarrollar programas sociales. - Aportar recursos financieros vía alianzas de cooperación y convenios para garantizar la operación del servicio y ampliar cobertura. - Respaldar con Compromiso el sistema de protección social, con unidad de criterio frente al concepto de desarrollo social.

Grupo de interés	Definición	Temas expectativa de Comfama hacia el Grupo
Autoridades	Son los responsables del control, vigilancia y acompañamiento para la gestión de productos y servicios con calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar y asesorar en función del mejoramiento del servicio, además de hacer seguimiento a la gestión - Vigilar de forma transparente la gestión de la Caja.

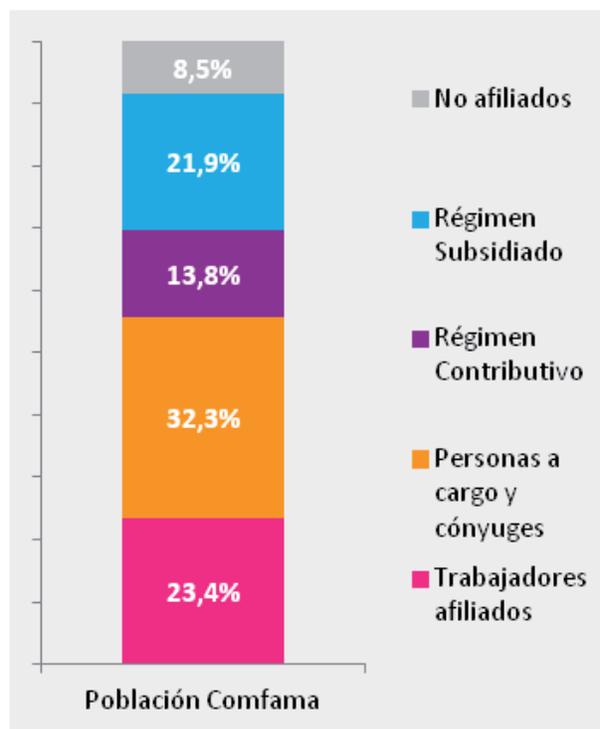
La base para la selección e identificación de los grupos de interés partió de un estudio desarrollado por la empresa de comunicaciones Táctica y Estrategia para la Unidad de comunicaciones, este propone la definición de aquellos actores que mayor relevancia ejercían sobre las acciones y decisiones de Comfama y los temas de interés de Comfama en ellos.

El presente primer reporte de sostenibilidad complementa nuestro tradicional informe anual de balance y se constituye en un elemento clave para alcanzar niveles mayores de participación de los grupos de interés y establecer canales efectivos que permitan una mayor interacción.

6. Dimensión económica

Durante el 2011, llegamos a 46.997 empleadores afiliados que apoyaron nuestra propuesta de valor, sintiéndose acompañados en su tarea de responsabilidad social, y participando de las acciones que mejoraron la calidad de vida de 667.794 trabajadores afiliados dependientes que disfrutaron de nuestros servicios junto con sus familias, integradas por 921.844 personas. Además, otras 24.693 personas, entre trabajadores independientes, pensionados y afiliados voluntarios y sus grupos familiares, accedieron a programas que mejoraron positivamente su calidad de vida.

Población afiliada

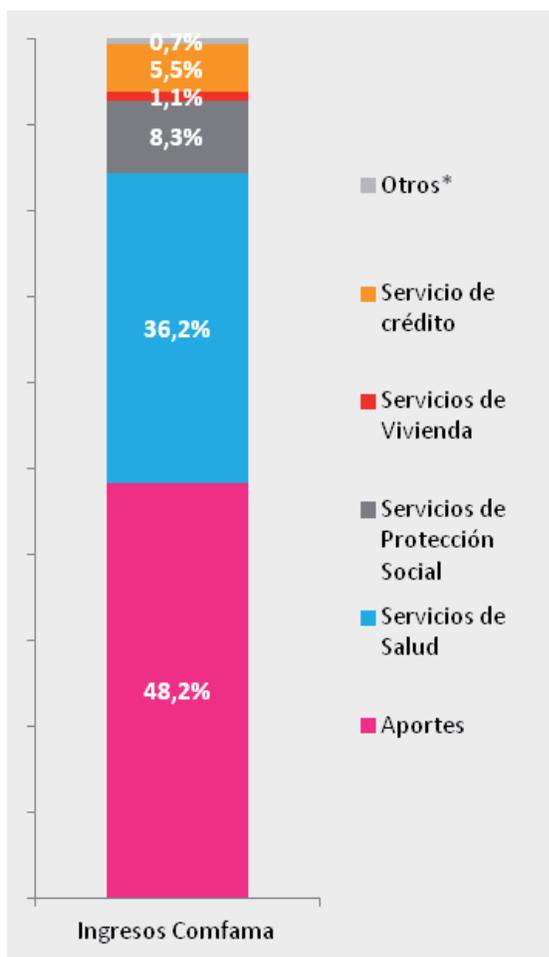


Contamos con 326.942 trabajadores afiliados beneficiarios del subsidio familiar, que por percibir ingresos menores a cuatro salarios mínimos recibieron cada mes su cuota monetaria, así como un mayor subsidio al utilizar nuestros servicios.

Aportes para el desarrollo y la innovación social

Recibimos \$ 370.571 millones en aportes del 4 % de nuestras empresas afiliadas, de los aportes de los pensionados, de los afiliados voluntarios y de los trabajadores independientes.

Una gestión bien realizada arrojó como resultado la generación de ingresos por valor de \$397.629 millones, adicionales a los aportes, para un gran total de \$768.200 millones en ingresos en el 2011. Duplicamos los aportes que recibimos de nuestros empleadores, pues por cada peso recibido generamos adicionalmente \$ 1,07 pesos; es decir, convertimos cada peso de aportes en \$2,07 pesos que destinamos a la entrega de más servicios para los antioqueños.



*: Administración central y locales comerciales

6.1 Composición de ingresos

Para el subsidio familiar destinamos \$133.715 millones para 577.322 personas a cargo en promedio mes. En el departamento de Antioquia, la cuota monetaria mensual tuvo un valor de \$ 20.063 por persona.

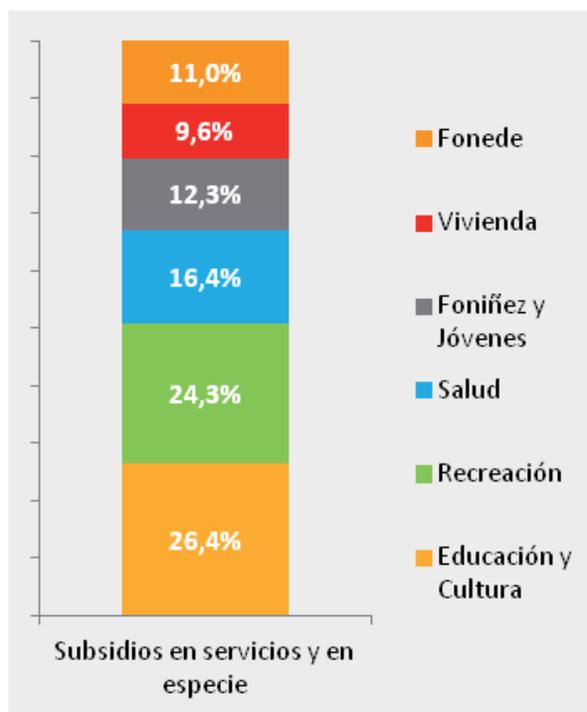
Destinamos \$ 14.935 millones en cuotas monetarias para el sector agropecuario. De ellos, \$ 1.948 millones corresponden al 15 % adicional. Beneficiamos a 24.490 trabajadores que tienen 54.487 personas a cargo.

Para personas con capacidad física o mental disminuida, se pagaron cuotas monetarias dobles por valor de \$1.828 millones.

6.1.1 Más subsidios en servicios y en especie

La Caja, invirtió \$ 179.824 millones en subsidios para la prestación de servicios sociales como salud, vivienda, educación, recreación, cultura y crédito. Es decir, el 25,6 % de sus egresos. Estos subsidios se distribuyen de la siguiente forma (cifras en millones de pesos):

- \$47.407 para educación y cultura.
- \$43.721 para recreación.
- \$29.565 para salud.
- \$17.237 para vivienda.
- \$22.184 para los niños y jóvenes.
- \$19.710 para desempleados.



6.1.2 Inversión para los servicios

Con el propósito de consolidar a Comfama como la mejor opción entre las Cajas de Compensación Familiar en el siglo XXI, destinamos \$46.127 millones para los proyectos de vivienda de interés social, proyectos de construcción, mejoramiento de vivienda, dotaciones de nuestras sedes, las sedes nuevas y en tecnología que nos ubica adelante en procesos y relacionamiento con nuestros afiliados.

Durante el 2011, construimos y gerenciamos 14 proyectos de vivienda, de los cuales finalizamos tres: Amaneceres en Medellín, Emmanuel en La Ceja y Jardines de Campo Alegre (Etapa 1) en el Carmen de Viboral. En los municipios de El Retiro, Chigorodó, El Peñol, Necoclí y San Pedro estamos construyendo 1.156 soluciones de vivienda. Adicionalmente, reparamos 8.198 viviendas que resultaron afectadas por el invierno en 60 municipios de Antioquia.

Nuestra infraestructura para la prestación de servicios tiene como principio rector la comodidad y seguridad de los afiliados. Para ello, invertimos \$4.258 millones. Destacamos la remodelación del restaurante y del turco en el Parque Recreativo Comfama La Estrella, el montaje de las atracciones del Mundo Acuático y las fuentes cibernéticas en el Parque Recreativo Comfama Rionegro. Igualmente, la adecuación de consultorios, aulas de clase y gimnasio en las sedes de Apartadó y la ampliación del Centro Integral de Salud, CIS de Envigado.

6.1.3 Relación con los proveedores

En Comfama la relación con los proveedores es eje fundamental para la transparencia, fundamentado

en un sólido sistema de contratación el cual se basa en los principios de:

Igualdad: no existen diferencias injustificadas entre los participantes en los procesos de contratación, lo que hace que nuestros procedimientos de selección sean objetivos.

Transparencia: se garantiza a los participantes la consideración de sus ofertas en sana competencia, el respeto por el secreto de las ofertas hasta el momento de la apertura común de las mismas, el respeto por los plazos establecidos para el desarrollo del procedimiento, el cumplimiento por parte de Comfama del procedimiento mismo y la inalterabilidad de las condiciones establecidas.

Economía: todos los procesos de selección se adelantan con austeridad. Igualmente, la selección de los contratistas obedece al criterio de mejor propuesta en términos de satisfacción de necesidades de la institución.

La aplicación de los anteriores principios y de los diferentes procedimientos para la selección de proveedores y contratación de los mismos bajo Código de Ética y Buen Gobierno, incluyendo el ya mencionado Comité de Contratación y conjunto de normas y procedimientos agrupadas en un Sistema Normativo, un minucioso Registro de Proveedores con soportes validados, una aplicación electrónica para administración de contratos (SAC), y una robusta plataforma de administración de servicios e información (SAP), dan cuenta de una relación incluyente y respetuosa con los proveedores.

Comfama como punto inicial de monitoreo de preservación derechos humanos en la cadena de proveedores, se asegura en la suscripción e interventoría de que los contratos cumplan con la afiliación a la seguridad social en salud y riesgos profesionales y los requisitos básicos de normas de salud ocupacional para la prevención y control del riesgo laboral.

6.1.4 Contratación de Comfama

Servicios	Cantidad	Millones
Salud	273	\$ 212.791
Educación	83	\$ 1.419
Atención Integral al menor 0 a 6 años y JEC	166	\$ 4.487
Recreación y cultura	99	\$ 2.264
Servicios Concesionarios	73	\$ -
Crédito - Convenios	467	\$ -
Vivienda	64	\$ 14.287
Pago Cuota Monetaria	120	\$ -

Servicios	Cantidad	Millones
Redención bonos subsidio al desempleo	3	\$ 6.072
Subtotal servicios	1.348	\$ 241.320
Institucionales		
Gestión Humana	8	\$ 850
Cooperación Nacional e Internacional	105	\$ 138
Comunicaciones	16	\$ 1.436
Operaciones	150	\$ 9.092
Secretaría General	37	\$ 795
Financiera	42	\$ 7.005
Mercadeo	3	\$ 4.962
Arrendamientos	127	\$ 644
Desarrollo Estratégico	24	\$ 3.859
Protección Social	80	\$ 2.360
Salud	44	\$ 214
Subtotal institucionales	636	\$ 31.355
Total	1.984	\$ 272.675

7. Dimensión Social

7.1 Desarrollo de capacidades humanas

Tal como lo plantea Amartya Sen, la justicia social debe entenderse como una función de las “capacidades que tiene una persona, es decir, de las libertades fundamentales de las que disfruta para llevar el tipo de vida que tiene razones para valorar. Desde esta perspectiva, la pobreza debe concebirse como la privación de capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos.”

El desarrollo de capacidades humanas, adquiere además un papel fundamental en la búsqueda de una sociedad más equitativa, en cuanto la mejora de las capacidades de la población conlleva inevitablemente al aumento de la calidad de vida, la productividad y la capacidad para ganar niveles más elevados de renta y, de esta manera, superar las condiciones de miseria y pobreza que aquejan a una gran parte de la población. Los aumentos en las coberturas y en la calidad de la educación, la mejora de las condiciones sanitarias de la población y el acceso a servicios de salud adecuados y oportunos, así como la posibilidad de ocupar sanamente el tiempo libre, permiten la consolidación de las condiciones a partir de las cuales, no sólo es viable la mejora de las condiciones y calidad de vida actuales, sino que es posible forjar un futuro promisorio para las próximas generaciones.

² SEN, Amartya. Desarrollo y Libertad. Bogotá: Editorial Planeta, 2000. p. 114.

Como consecuencia de lo anterior, el compromiso de Comfama por prestar en forma masiva sus servicios y aumentar las capacidades de acceso de la población a la seguridad social y a los servicios de protección social públicos y privados, incorporando innovaciones sociales únicas y exitosas, continúa vigente y se ha fortalecido con la apertura de nuevas sedes en zonas estratégicas del Valle de Aburrá y en diferentes subregiones del departamento de Antioquia, con la modernización de nuestro portafolio de servicios y la inclusión de nuevos productos como los microseguros y el arrendamiento social, entre otros, y con la firma de alianzas estratégicas con importantes grupos empresariales y otras Cajas de Compensación para aumentar la cobertura nacional de nuestros servicios.

De esta manera, Comfama contribuye decididamente a la construcción de tejido social y al desarrollo sostenible del Departamento de Antioquia y de sus afiliados por fuera del Departamento.

7.1.2 Educación

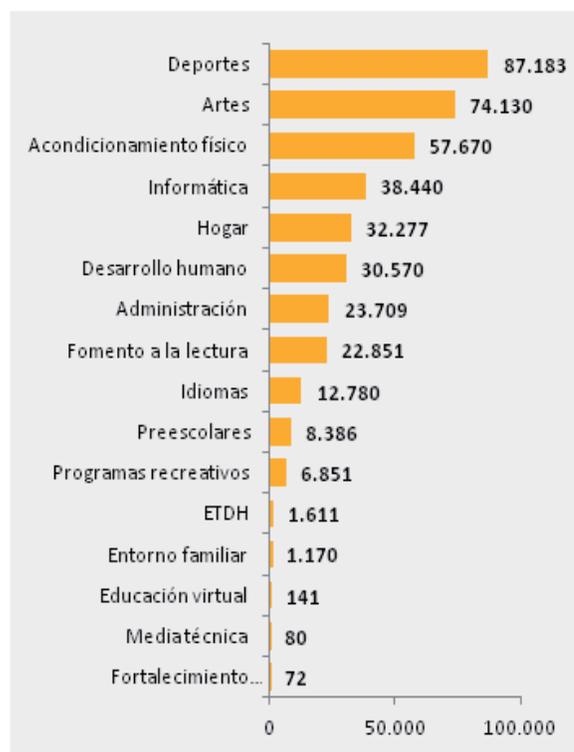
Para Comfama la educación es un pilar fundamental en su apuesta por el desarrollo de capacidades humanas. Nuestra oferta educativa va desde la atención a la primera infancia hasta la preparación de adultos en programas para el trabajo, siempre con la premisa de la calidad y de servicios que respondan a las necesidades de nuestros afiliados.

Con más de 100 opciones de programas de educación continua, fortalecimos el portafolio de programas y servicios respondiendo a las necesidades de nuestros afiliados y a las demandas del mercado, en nuestras nueve escuelas del saber: administración, mercadeo y servicios; desarrollo humano y familiar; idiomas; informática; virtualidad; del hogar y la confección; artes; deportes y programas recreativos.

La pertinencia de nuestros programas dio como resultado:

- 397.921 matrículas realizadas, que se traducen en 6'234.661 asistentes a clases y 16'876.463 horas de formación.
- El 77,6% de las matrículas individuales fueron de personas afiliadas: 49% con tarifa A, con crecimiento

Matrículas según escuela



del 2% frente al 2010, 20 % con tarifa B y 9 % con tarifa C. El 22 % restante fue de no afiliados, que corresponde a la tarifa D.

- Como estrategia de productividad se superó el indicador de alumnos por grupo, llegando a la cifra de 12,7 alumnos.
- Cada estudiante recibió en promedio 65,2 horas de formación, 4 horas más que en el 2010.
- El 69,1% de los alumnos se matricularon por primera vez en un curso de Comfama.

Opciones de formación para el futuro

Los jóvenes, también, cuentan con opciones de formación que responden a las necesidades de su futuro académico y laboral. En el proceso de educación formal capacitamos a 80 alumnos en la media técnica en la sede La Ceja, de los cuales se graduaron 47 como bachilleres técnicos.

En los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano formamos a 1.183 alumnos en programas técnicos laborales y auxiliares, de los cuales 46 son auxiliares en enfermería en convenio con el Hospital General de Medellín. Ellos realizaron sus prácticas en empresas afiliadas del sector público y privado, que les abrieron sus puertas como una muestra de la pertinencia de la oferta de la Caja.

Para encadenar los niveles de la educación superior establecimos convenios con el Sena, Escolme, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid y la Corporación Universitaria Rémington. Así, los estudiantes, una vez graduados como técnicos, continúan su proceso de formación en programas tecnológicos y profesionales.

Trabajamos juntos para generar mayor impacto en la educación

Sumar iniciativas, generar alianzas, trabajar de manera conjunta con nuestros socios. En Comfama sabemos que cuando juntamos muchas manos recogemos más y mejores resultados. Por eso establecimos alianzas estratégicas para fortalecer los procesos de educación, que dieron los siguientes frutos:

- 19.500 jóvenes beneficiarios del Fondo Epm, en su cuarto año de operación y en ocho convocatorias. Superamos la meta de los 12 mil planeados. De esta alianza hacen parte 41 universidades, públicas y privadas, en las que se han asignado más de 18.600 créditos para matrículas y sostenimiento. Realizamos 8.216 acciones de acompañamiento a los estudiantes y sus familias, se entregaron 103.497 brazaletes “Todo Parque”, 1.936 ingresos de recreación libre en sedes y 7.665 becas de estudio en los programas de educación continua.
- 179 becas de inglés entregadas a los estudiantes de educación superior de 25 universidades antioqueñas, en convenio con el Instituto para el Desarrollo de Antioquia, IDEA.
- 641 jóvenes, entre los 16 y los 26 años, formados en programas laborales en convenio con la

Alcaldía de Medellín, en el programa Jóvenes con Futuro.

- 325 adultos, entre los 27 y los 50 años, formados en programas altamente demandados en el mercado laboral, en convenio con la Alcaldía de Medellín.
- 179 adultos formados en programas técnicos laborales en alianza con Metrosalud y la Alcaldía de Medellín.

En conexión con el mundo

Desde las páginas de un libro o en la pantalla de un computador, los 7'506.843 usuarios de la red de bibliotecas Comfama se conectaron con el mundo del conocimiento en 40 escenarios: siete bibliotecas propias, 26 centros de consulta en línea, cuatro parques biblioteca en convenio con la Alcaldía de Medellín y cuatro Bibliómetros en las estaciones de Niquía, Acevedo, San Antonio e Itagüí en alianza con el Metro.

En esta red, los 5'862.362 usuarios de las bibliotecas consultaron 303.563 unidades de material bibliográfico y audiovisual, realizaron 10'155.284 consultas y 1'375.414 préstamos. Además, realizaron 1'644.481 usos en los centros de consulta en línea. Estos espacios sirvieron para fortalecer las competencias en inglés de 350 niños, 4.000 estudiantes de bachillerato y 100 docentes que hicieron uso del software Reading Companion -English Net.

Como estrategia para llegar al ciberespacio con productos de fomento a la lectura, pusimos a disposición de nuestros usuarios, a través de la plataforma de www.comfama.com, una colección de 1.480 títulos de libros digitales.

En el proceso de descentralización del servicio de las bibliotecas, continuamos fortaleciendo nuestra presencia en instituciones educativas y empresas afiliadas con 542 bibliotecas viajeras, lo que nos permitió llegar a 41 municipios de Antioquia con programas de fomento a la lectura, ampliando de esa forma la cobertura de atención en un 68%, con respecto al 2010.

7.1.3 Tiempo libre

Contamos con los mejores escenarios para disfrutar del tiempo libre, con parques en Rionegro, La Estrella, Copacabana, Guatapé y Arví, que el año pasado abrieron sus puertas a 1'489.018 visitantes, que con el tiquete Todo Parque hicieron uso de las atracciones renovadas. El 76,6 % de los visitantes son afiliados.

El 2011 fue el año de la materialización y puesta en marcha de los nuevos proyectos de recreación de la Caja, como Comfama Parque Arví, las atracciones renovadas en Rionegro, donde estrenamos el Mega Drop, una atracción con alta tecnología, completamente segura y operada por personal altamente capacitado. Esta torre de 40 metros, lo que mide un edificio de 18 pisos, lleva hasta su

cima un vehículo con 12 personas, que luego desciende en menos de dos segundos.

Para los niños, abrimos dos nuevas atracciones: el Mundo Acuático, una zona húmeda con chorros de agua y toboganes cortos. Allí, los peces, la fauna marina, los lotos y el arrecife de coral se conectan entre sí con tres nuevos juegos: el Aqua play y dos Aqua spray. Para los que prefieran las actividades fuera del agua, junto al tren y al Avión Ícaro instalamos el nuevo Play ground: un circuito de túneles, toboganes y escaleras. Además, los Sonidos del agua, un espectáculo de tecnología y sonido donde el agua baila al ritmo de la música.

Dentro del proceso de renovación de los parques, en La Estrella construimos un nuevo mall de comidas, portería, zonas húmedas y el centro de servicios. Potenciamos como parques urbanos las sedes de Bello, Aranjuez, Pedregal y La Ceja.

Además, generamos otros escenarios donde nuestros usuarios disfrutaron de su tiempo libre:

- 487.957 personas hicieron uso de los gimnasios, con un crecimiento del 8%.
- 382.489 usuarios disfrutaron de los servicios de recreación libre en las sedes.
- 30.088 trabajadores y deportistas participaron en los torneos empresariales que organizamos en el Valle de Aburrá, Oriente, Urabá y Magdalena Medio. El crecimiento en este programa fue del 32%.
- 12.271 turistas viajaron con Comfama, lo que representó un crecimiento del 15%
- 124.811 personas disfrutaron de los eventos empresariales.

Un lugar para la cultura

El tiempo libre se puede disfrutar asistiendo a una obra de teatro, apreciando una obra de arte, oyendo las melodiosas sinfonías de un concierto, participando en una conferencia, bailando, cantando y pintando. Gracias a actividades con agrupaciones locales, nacionales e internacionales generamos momentos inolvidables e historias de felicidad para nuestros afiliados y la comunidad antioqueña, que posicionan a Comfama en la agenda local de eventos.

Estas fueron algunas de nuestras acciones:

- Desarrollamos los conciertos de la VIII Temporada Internacional de Música Clásica Medellín Cultural y las temporadas artística del University Jazz Festival, La gata cirko (Bogotá) y su obra de nuevo circo “Zoom”, el Ballet Folclórico Universidad de Guadalajara de México, Andrés Cepeda en el marco de su Tour vivo en directo y los maestros de la danza butoh Sankai Juku de Japón, con la obra Utsushi.
- En asocio con la Alianza Francesa y la Embajada de Francia presentamos en Medellín a la cantante Valérie Louri de Martinica; la compañía de circo contemporáneo Sens Dessus Dessous y el grupo musical François and the Atlas Mountains.
- Nos vinculamos a la realización de 13 eventos, entre ellos, el XX Festival internacional de títeres de

La Fanfarria; XXI Festival Internacional de Poesía de Medellín; XI Festival Internacional de Cuentaría Ciudad de Medellín; VII Fiesta de las Artes Escénicas; III Festival Internacional de Cantautores; el V Encuentro de Danza Oriental Comfama.

- En alianza con el Museo de Arte Moderno participamos en las Noches extendidas MAMM, presentando a los coros y solistas de la Fundación Prolírica de Antioquia y las voces y canciones de Pablo Dacal de Argentina.
- En alianza con la Universidad Nacional y la Biblioteca Pública Piloto participamos en la tercera versión de la cátedra de cine Ciudad Abierta y en el IX Festival de Cine Colombiano.
- Con el Metro de Medellín publicamos seis nuevos títulos de la colección Palabras Rodantes que en la actualidad cuenta con 40 títulos y 400.000 ejemplares rodando.
- 1.500 estudiantes de la Escuela de Artes participaron en las tradicionales muestras artísticas, reflejando en escena lo mejor de los procesos formativos de Comfama.

7.1.4 Salud

Afianzamos nuestro compromiso ético de proteger la salud de la población afiliada, en consecuencia cubrimos con nuestros servicios a 1'034.643 personas, quienes pudieron acceder a 10'237.892 actividades de salud y nutrición, discriminadas así:

- Actividades médicas y odontológicas: 6'805.337.
- Nutrición de salud: 2'425.789.
- Promoción y prevención: 706.142.
- Inmunización: 300.624.

Actividades en salud

Buenas noticias en indicadores de salud pública

Se mantuvo en cero la transmisión vertical del VIH-SIDA para niños del Régimen Subsidiado, es decir que gracias al manejo integral ofrecido por el Programa de VIH-SIDA a gestantes con diagnóstico de SIDA, Comfama logró evitar la transmisión de la enfermedad a sus hijos.

Registramos una disminución significativa en la tasa de mortalidad perinatal en el Régimen Contributivo, al pasar de 9,38 a 4,23 muertes perinatales por mil nacidos vivos, y en el Régimen Subsidiado la tasa disminuyó de 8,3 a 4,7 muertes perinatales por mil nacidos vivos. Es de resaltar que estas cifras muestran un comportamiento mejor que el resultado reportado en el Departamento de Antioquia en el año 2010 cuando la tasa fue de 13,9 muertes perinatales por mil nacidos vivos.

Igualmente, nuestra gestión hizo que la tasa de mortalidad infantil disminuyera, al pasar de 7,77 a 5,47 muertes por cada mil nacidos vivos en el Régimen Subsidiado y de 6,45 a 3,67 muertes por

cada mil nacidos vivos en el Régimen Contributivo, ambas con respecto al año 2010. También, en el programa del Régimen Subsidiado logramos disminuir la tasa de mortalidad por neumonía en adultos mayores de 65 años, al pasar de 0,18 a 0,041 muertes por cada mil.

Ingresamos al programa de nutrición a 11.663 niños. Si comparamos los resultados del 2011 con los del 2010, se observa una disminución de la desnutrición crónica (afecta el peso y la talla para la edad) en un 1,3%. Igualmente, disminución de la desnutrición aguda (afecta el peso para la edad) en 1,2% y nuestras acciones posibilitaron que muchos menores con problemas de desnutrición alcanzaran estado de nutrición normal.

Otro de los beneficios que obtuvieron nuestros afiliados y la comunidad en general fue la contribución al control de las enfermedades inmunoprevenibles por medio del programa de vacunación, para un total de 300.624 dosis aplicadas.

635.371 afiliados a la EPS del Régimen Subsidiado

Nuestro compromiso con las poblaciones más vulnerables se evidenció con la presencia de la EPSS de Comfama en los municipios de Antioquia. Llegamos a 30 municipios nuevos, lo que significó un crecimiento del 64 % y una presencia en 77 municipios.

Los afiliados del Régimen Subsidiado crecieron en 145.320 personas, un 30% más, al pasar de 490.051 afiliados a 635.371. Eso representó un crecimiento en la red de prestadores de servicios de salud del 25%.

Un total de 3'502.139 actividades de salud recibieron nuestros afiliados, las cuales estuvieron representadas en 510.436 consultas médicas y urgencias, 140.867 actividades de salud oral, 269.107 hospitalizaciones, 944.528 ayudas diagnósticas y 1'637.201 actividades preventivas.

Realizamos 100 festivales de salud en 70 poblaciones ubicadas en las cabeceras y en las veredas de los municipios. Beneficiamos a 9.838 personas afiliadas con más de 62.000 actividades y acciones de promoción y prevención. El total de la inversión social en esas actividades fue de \$ 1.733 millones.

El programa de prevención del daño renal tiene una cobertura de 1.350 pacientes y ha logrado que el 93% tengan una mejor calidad de vida, evitando que progresen a estados avanzados de la enfermedad que los llevaría a diálisis peritoneal o trasplante renal. Para ello, realizamos una labor pedagógica y de actualización médica a los profesionales de la salud.

Mención especial requiere el análisis de la situación financiera del sector en general y de la EPSS

Comfama en particular.

La Superintendencia Nacional de Salud ha manifestado en varias oportunidades su preocupación por la situación financiera, en especial de las EPS del Régimen Subsidiado (EPSS), puesto que con corte al 30 de septiembre del 2011, solo 38 de las 48 entidades administradoras presentaron ante ese organismo de control la información solicitada en el marco de la circular única y se determinó que 16 de las 38 entidades (42,1 %) no cumplieron con el Margen de Solvencia, e igualmente 16 de las 38 (42,1%) no cumplen con la Suficiencia patrimonial. Así mismo, presentan dificultades en la recuperación de la cartera con las Entidades Territoriales, la cual ascendía al 30 de septiembre a \$2,2 billones, el 22% correspondiente a saldos en mora de los contratos de la vigencia actual y el restante 78% de los contratos de vigencias anteriores.

De otro lado, el total de la cartera de las IPS Públicas, con corte a la mencionada fecha, ascendía a \$4,3 billones, 25% de la vigencia actual y el 75% de vigencias anteriores. La mayor participación de la cartera corresponde al Régimen Subsidiado con el 49% (incluye EPS en liquidación), le sigue Población Pobre con el 21% y Régimen Contributivo con el 10%.

A pesar de esta situación y no obstante incumplir con los estándares de permanencia y presentar una situación de riesgo financiero, la Superintendencia de Salud indica que son entidades con una presencia importante a nivel nacional y que cualquier decisión de retiro de la operación del sistema impactaría de manera considerable el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud.

Para el caso de Antioquia, en los últimos cuatro años se han presentado argumentos en todas las instancias en el sentido de que la UPC es insuficiente ya que las condiciones de acceso a los servicios, tecnología e infraestructura, sumado a la carga de enfermedad de las personas vulnerables, hace necesario que el Área Metropolitana tenga un reconocimiento adicional en los ingresos por afiliado; consecuente con esta realidad, en el 2007 el Gobierno Nacional aprobó para los municipios de Medellín, Bello, Envigado e Itagüí un valor adicional a la UPC de 7,5 %, sin embargo sigue siendo un valor insuficiente.

El Gobierno Nacional, a través de la Comisión de Regulación en Salud (CRES), homologó los planes de beneficios para el menor de 18 y mayor de 60 años. No obstante, el valor de UPC sigue siendo menor en el régimen subsidiado, lo que ha generado que EPS nacionales como Cafesalud y la estatal Caprecom tomen la decisión de abandonar su presencia en Medellín, lo que nos demuestra que existen problemas con dicho cálculo.

La no actualización oportuna del POS y la falta de claridad de los contenidos del plan de beneficios ha generado grandes dificultades en la operación del régimen subsidiado. Al ser la salud un derecho

fundamental, los usuarios recurren a vías jurídicas como la tutela y los Comités Técnico Científicos, donde obligan a las EPSS a atenderlos por servicios no incluidos en dicho plan, pagarles a los distintos prestadores y posteriormente recobrar al Ente Territorial Departamental o al Fosyga.

Esta situación le ha generado a Comfama una cartera mayor a 360 días con la Seccional de Salud de Antioquia de \$3.774 millones y con el Fosyga de \$5.046 millones. Igualmente, una deuda de \$940 millones de municipios.

A pesar de la problemática del sector, tanto en Antioquia como en el resto del país, el compromiso de Comfama con la salud de los antioqueños y especialmente con la de las poblaciones más vulnerables continúa vigente.

El análisis de la problemática del régimen subsidiado amerita esfuerzos conjuntos que involucren a los diferentes actores que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social, para lograr la viabilidad y sostenibilidad del régimen subsidiado en el territorio nacional.

Atención con calidad en nuestra IPS

Desde 1995 establecimos una alianza estratégica con la Compañía Suramericana de Seguros S.A, la principal aseguradora del país, convenio a través del cual compartimos la prestación de servicios de salud para población trabajadora, y bajo la cual Comfama, cuenta con 14 Centros Integrales de Salud. Para el año 2011, aumentamos el área de superficie para la atención en salud en los Centros Integrales de Salud (CIS) en un 16%, al pasar de 11.685 m² a 13.550 m² en Bello, Rionegro y Envigado.

Los afiliados del Régimen Contributivo crecieron un 15%, lo que equivale a 51.765 personas más, pasamos de 347.507 afiliados a 399.272. La participación de Comfama en el total de afiliados a la EPS Sura en Antioquia, pasó del 39% al 41% en el 2011.

Realizamos 4'051.450 servicios de salud para los afiliados del Régimen Contributivo y para los afiliados a la Caja, lo que significó un crecimiento del 14%, para 500.976 servicios más.

El 1 de noviembre del 2011 inició la operación de un nuevo Centro Integral de Salud – CIS ubicado en la carrera 80, barrio la Floresta con 18.434 afiliados.

7.1.5 Primera infancia

Desde la primera infancia estamos con nuestros afiliados. Atendimos 8.386 niños en la red propia de preescolares, así como en convenios con los gobiernos municipales y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en los Jardines Infantiles de San Javier, Turbo, La Aurora y Castilla. En estos

escenarios, la lúdica, la tecnología, la educación y el juego se unen para sembrar las primeras semillas del saber en los pequeños, en el que también incluimos la formación en inglés.

El modelo de atención integral incluye además la atención en salud con el programa Creciendo Sanos con actividades de promoción y prevención. En el proceso también vinculamos a 176 padres de familia que participan de manera activa en las actividades del programa Escuela de Padres.

Para crecer en el impacto de atención a la primera infancia, trabajamos aliados con organizaciones de carácter regional y nacional, con las que atendimos a:

- 1.183 niños, de 3 a 6 años, en los jardines sociales.
- 1.800 menores, de 0 a 6 años, en convenio con 11 ONG: Jardín Salas Cunas Medellín Gota de Leche, Fundaciones Dame la Mano, La Visitación, Atención a la Niñez FAN, Diocesana Compartir, Fundaflor, Uniban, Corporación San Luis, Comité Privado de Atención a la Niñez (PAN), Albergue Infantil Antioqueño y el Hogar Infantil Comunitario Dulce Despertar.
- 438 niños en convenio con los municipios de El Carmen de Viboral, Guarne y Yarumal.
- 157 familias, con menores de 1 a 2 años, quienes participaron en las actividades de entorno familia en el marco del programa *Buen Comienzo*.

En el proceso de educación básica primaria y secundaria, Comfama acompañó a los niños y jóvenes en actividades complementarias que fortalecieron su proceso de formación, así como a docentes, con los siguientes resultados:

- 130.920 alumnos de 243 instituciones educativas en 12 municipios de Antioquia participaron en las actividades de Jornada Escolar Complementaria, en programas para el desarrollo de competencias para el emprendimiento Vitamina E, salud sexual y reproductiva –Contacto Juvenil–, fomento a la lectura, rotación deportiva y artística.
- 1.846 estudiantes de los grados 9°, 10° y 11°, de 20 instituciones educativas de Medellín, participaron en el programa Semilleros de Emprendimiento, realizado en convenio con la Alcaldía de Medellín. Como resultado de esta alianza, también se formaron 79 docentes, de 24 instituciones, a quienes se les transfirió el modelo de Vitamina E, en el marco de la Ley de Fomento a la Cultura Emprendedora.
- 23 docentes de Sabaneta, Envigado, Itagüí, Caldas y la Estrella también participaron en el proceso de transferencia de la metodología Vitamina E, en alianza con la Cámara de Comercio del Aburrá Sur.

7.2 Desarrollo de oportunidades

Para que las personas puedan desplegar plenamente sus capacidades humanas, resulta imprescindible contar con las oportunidades adecuadas para desarrollar y potenciar sus proyectos

de vida. La posibilidad de contar con una vivienda digna en la cual ver crecer sus familias; el acceso a servicios financieros que permitan participar de la vida económica nacional de una manera justa, equitativa e incluyente; el fomento de la formalización, del empresarismo y del sueño de miles de colombianos de crear empresa y contribuir con la creación de empleo para incrementar el desarrollo y la equidad social; y la opción de contar con beneficios especiales para el acceso a múltiples servicios que les permitan mejorar su calidad de vida; son acciones fundamentales para ofrecerle a nuestros afiliados y sus familias las oportunidades necesarias para el desarrollo de sus capacidades.

En el 2011, las diferentes iniciativas de Comfama en materia de vivienda, servicios financieros, desarrollo empresarial y beneficios en diversos establecimientos comerciales, contribuyeron con el desarrollo de oportunidades para la construcción de un futuro sostenible en el cual nuestros afiliados, sus familias y la comunidad en general puedan prosperar y avanzar hacia estados más justos y equitativos del desarrollo social.

7.2.1 Vivienda

La vivienda es el activo más importante que posee la población y una de las necesidades básicas que busca todo ser humano en procura de seguridad y bienestar. Por ello, es posible deducir que es en esta área donde las Cajas de Compensación Familiar tienen un campo de acción muy importante, no sólo para impactar positivamente la calidad de vida de las familias, sino también para impulsar la dinámica económica en el municipio donde desarrolle sus proyectos.

Además de entregar subsidios, desarrollar programas y proyectos de vivienda en diferentes subregiones antioqueñas, Comfama está comprometida con los damnificados que dejó el invierno y es por esto que firmó convenios con la Gobernación de Antioquia (recursos de Colombia Humanitaria), el Instituto Social de Vivienda del Municipio de Medellín, y el Banco Agrario para realizar la gerencia de las reparaciones menores de las viviendas averiadas y la construcción de viviendas nuevas, urbanas y rurales, para las familias que necesitan reconstrucción o reubicación de sus hogares.

Proyectos de vivienda

En el 2011 construimos y entregamos 237 viviendas en los proyectos Amaneceres, Jardines de Campo Alegre etapa I y Emmanuel; e iniciamos el proceso constructivo de 1.156 viviendas, de las cuales 900 se terminarán en el primer trimestre del 2012. Solidarios con las familias afectadas por los desastres ocasionados por el invierno, reparamos 1.106 viviendas afectadas en los municipios de Caucasia, Puerto Berrío, Puerto Triunfo, Zaragoza, Tarazá y Puerto Nare.

Financiamos estas obras con \$9.446 millones y movilizamos recursos del orden de los \$ 35.384 millones, que generaron más de 400 empleos directos. Adicionalmente, fortalecimos el modelo de convenios de asociación con entidades municipales para desarrollar proyectos de vivienda con diferentes alcances y compromisos, un ejemplo claro de alianzas público-privada.

Urbanización Amaneceres

En convenio con la Fundación Monem construimos 85 apartamentos, distribuidos en dos torres ubicadas en el barrio Buenos Aires del Municipio de Medellín. La obra se terminó en el 2011 y se terminará de entregar a las familias en el primer bimestre de 2012. El proyecto movilizó recursos por \$ 3.186 millones y generó 93 empleos semana hombre.

Urbanización Jardines de Campo Alegre

Proyecto en alianza con el Municipio del Carmen de Viboral, compuesto por 142 viviendas. En marzo y junio de 2011 entregamos 80 viviendas y en diciembre se inauguraron las 42 restantes. En el proyecto se ubicaron 39 familias desplazadas que recibieron subsidio de Municipio, de Fonvivienda, VIVA y OIM. Sumadas las dos etapas, se movilizaron recursos por \$3.513 millones y se generaron 58 empleos semana hombre.

Urbanizaciones Emmanuel y Arco de Santa María

En alianza con el Municipio de La Ceja se desarrollaron estos dos proyectos. El primero cuenta con 72 viviendas bifamiliares destinadas principalmente a madres cabeza de familia y el segundo compuesto por 40 apartamentos para artistas y deportistas del municipio. Vale la pena resaltar que la Urbanización Emmanuel es un proyecto de renovación urbana porque se desarrolló en un predio que, debido a su abandono, se había convertido en foco de delincuencia y drogadicción. Las obras de estos dos proyectos fueron terminadas con una movilización de recursos de \$2.930 millones, lo que generó más de 52 empleos semana hombre. Se estima terminar su proceso de legalización de ventas en el primer trimestre del 2012.

Proyectos en construcción

Colinas de Occidente etapa III

El proyecto ubicado en el sector de Pajarito y desarrollado en convenio con el Municipio de Medellín consta de 230 apartamentos que fueron adquiridos por familias afiliadas con ingresos inferiores a dos salarios mínimos mensuales. Con un avance de obra del 85%, a 31 de diciembre del 2011, se han movilizado un total de \$ 6.307 millones, generado 73 empleos semana hombre, se estima terminar de construir y entregar a sus propietarios en el primer semestre del 2012.

Urbanización Villas de Guatapurí

Para satisfacer las necesidades de vivienda de la población del Urabá antioqueño, Comfama desarrolla un proyecto de 112 casas ubicadas en el municipio de Chigorodó, el cual constituye una buena oferta de vivienda por su relación costo–beneficio. Las viviendas poseen áreas entre 51 m² y 61 m², el proyecto contará con cancha múltiple, zonas verdes, juegos infantiles y un salón social, este último gracias a un convenio con el municipio. El proyecto ha movilizadod recursos por \$1.738 millones y ha generado 59 empleos semanas hombre, con un avance de obra del 63% a 31 de diciembre del 2011. Se estima terminar y entregar la obra a sus propietarios durante el segundo trimestre del 2012.

El Tirol

En convenio con el Instituto Social de Vivienda de Medellín, Isvimed, Comfama construyó 430 soluciones habitacionales de 44 m² de área en promedio por apartamento y que está ubicado en el sector de Pajarito, en el barrio Robledo. Con un avance de obra del 99 %, a 31 de diciembre del 2011, se estima terminar y entregar a sus propietarios en el primer trimestre del 2012. El proyecto genera 57 empleos semana hombre y ha movilizadod recursos por \$ 13.532 millones.

Urbanización Torres de la Esperanza

En convenio con el municipio de El Peñol, realizamos la gerencia de este proyecto, compuesto por 40 apartamentos de 60 m², distribuidos en dos torres de cinco pisos. A 31 de diciembre del 2011, se han movilizadod recursos por \$ 969 millones y generado 50 empleos semana hombre. Se estima terminar las obras en el mes de febrero y la entrega a las familias en el segundo trimestre del 2012.

Urbanización Aires de Libertad y Los Álamos

En estos dos proyectos hacemos la gerencia y aportamos la financiación. El primero en el municipio de San Pedro de los Milagros (50 soluciones de vivienda) y el segundo en el municipio de El Retiro (32 soluciones). La construcción de estos proyectos empezó en el cuarto trimestre del 2011. A 31 de diciembre del 2011, se han movilizadod recursos por \$ 969 millones y generado 35 empleos semana hombre.

Aldeas Productivas

En convenio con Empresas Públicas de Medellín, Epm y el municipio de Necoclí se desarrolla un proyecto de viviendas en madera denominado Aldeas Productivas. Las Empresas Públicas de Medellín aportan la madera y construyen las viviendas (convenio Epm y VIVA), el municipio entrega subsidios a las familias y Comfama realiza el proceso de legalización de predios ante el INCODER, legalización de los subsidios del Gobierno Nacional a través de Fonvivienda y la gestión social con las familias beneficiadas. Este es un proyecto rural que busca el retorno de las familias desplazadas con soluciones de vivienda dignas y a quienes se les entrega, además, un capital semilla para que

cada hogar desarrolle sus proyectos productivos. A 31 de diciembre del 2011 se han movilizado recursos por \$631 millones y se han generado 10 empleos semana hombre.

Intervención en vivienda, afectación por la ola invernal

Reparaciones menores en viviendas

Comfama firmó dos convenios, uno con la Gobernación de Antioquia para reparar 8.095 viviendas ubicadas en 60 municipios del departamento con recursos de Colombia Humanitaria, y otro con la Alcaldía de Medellín para reparar 103 viviendas ubicadas en este municipio. A 31 de diciembre habíamos reparado 1.003 en diferentes municipios de Antioquia y 103 viviendas en Medellín, gracias a una intervención asertiva, eficaz y eficiente, movilizado recursos por \$ 2.371 millones y generado 59 empleos semana hombre. Se estima terminar las reparaciones en el mes de mayo.

Construcción de viviendas nuevas urbanas

Comfama firmó un convenio con la Empresa de Vivienda de Antioquia, VIVA, para desarrollar proyectos de vivienda nueva, urbana, en las cabeceras municipales para los afectados por el invierno, cofinanciados por los Gobiernos Nacional y Departamental. El resultado de este convenio beneficia a 1.350 familias en 12 municipios del departamento de Antioquia.

Construcción de viviendas nuevas rurales

El Banco Agrario, con recursos aportados por el Ministerio de Agricultura, seleccionó a Comfama como único “Gerente Integral” en Antioquia para que desarrolle la construcción de 522 viviendas rurales en 14 municipios para las familias campesinas afectadas por el invierno, con una inversión aproximada de \$7 mil millones. En el desarrollo de este convenio, a 31 de diciembre del 2011 Comfama realizó todos los diseños y estudios técnicos de las viviendas, los cuales fueron aprobados por el Banco Agrario.

Proyecto con Suramericana de Seguros

Suramericana de Seguros busca concluir la construcción de proyectos de vivienda de interés social para los que Fonvivienda entregó subsidios, ubicados en 17 municipios de los departamentos de Córdoba, Sucre, Magdalena, Cesar, Bolívar y Norte de Santander. Gracias a la gestión de la Caja, durante el 2011 se completó la construcción de 291 viviendas y están en obra otras 532, para una inversión de \$ 2.309 millones, lo cual permitió generar 59 empleos directos.

Subsidios de vivienda

En el 2011, Comfama asignó con recursos propios 1.823 subsidios familiares de vivienda, por un valor de \$20.320 millones de pesos. El valor promedio de los subsidios asignados fue de \$

11'144.268, equivalentes a 21 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Estos subsidios están llegando a la población más vulnerable dado que el 84% de ellos fueron asignados a las familias con ingresos mensuales menores o iguales a dos salarios mínimos. El 98%, 1.786 subsidios, se entrega para la compra de vivienda nueva y el 2%, 37 subsidios, para construcción en sitio propio en todo el departamento de Antioquia. En esta vigencia se cobraron 1.337 subsidios de Caja por \$13.718 millones.

Con las seis asignaciones del 2011, Comfama acumula \$149.423 millones en subsidios, beneficiando a 17.939 familias.

Fonvivienda asignó en el 2011, a través de Comfama, 1.605 subsidios por \$24.891 millones, en su mayoría para población desplazada. De los subsidios del gobierno, en esta vigencia se pagaron 1.840 subsidios por valor de \$15.635 millones.

Bonos y créditos de mejoramiento

Este programa es de gran impacto porque mejora sustancialmente la calidad de vida, seguridad y estabilidad del patrimonio de las familias beneficiadas.

Un bono de mejoramiento le permitió a una familia forrar el baño en cerámica o arreglar la cocina o darles color a los muros o poner un techo o cambiar los pisos. Por ello, ese programa se convirtió en una bandera para hacer un entorno amable y las familias ganaron en dignidad, salud y oportunidades. Les entregamos a 1.880 familias este recurso y los resultados, a 31 de diciembre, eran: el 84 % de las familias habían redimido el bono, la inversión era \$2.228 millones, los recursos movilizando eran \$9.465 millones y se habían generado 404 empleos permanentes.

Tienda de vivienda

Vendimos 597 viviendas por \$28.468 millones, duplicando los resultados obtenidos en el 2010.

Gestión social

La gestión de vivienda que desarrolla Comfama es integral. Por ello no sólo entregamos casas construidas con varillas, ladrillos, cemento y otros materiales trabajados con los más altos estándares de calidad, sino que realizamos un acompañamiento social para crear comunidades participativas, donde las familias propietarias se eduquen en valores de convivencia ciudadana, valor agregado que le da Comfama a los afiliados que habitan estos proyectos de vivienda.

Se intervinieron socialmente ocho proyectos: Buenos Aires en la Unión, Villa Suramericana en Medellín, Mirador del Valle, Emmanuel y Arco de Santa María en La Ceja, Jardines de Campo Alegre en el Carmen de Viboral, Torres de la Esperanza en El Peñol y Los Álamos en El Retiro. Igualmente, se realizaron trabajos en algunos de los municipios afectados por el invierno, tales como Caucasia, Puerto Berrío, Puerto Triunfo, Zaragoza, Tarazá y Puerto Nare.

En cuanto a los distintos modelos que se manejan en Colombia para la entrega de Subsidios de Vivienda de Interés Social, VIS, las Cajas de Compensación Familiar lideran la dinámica del esquema de subsidios a la demanda y asignación de recursos por la vía del mercado, que se dirige a los hogares con ingresos entre dos y cuatro salarios mínimos y canalizan aproximadamente la mitad de los recursos del sistema nacional.

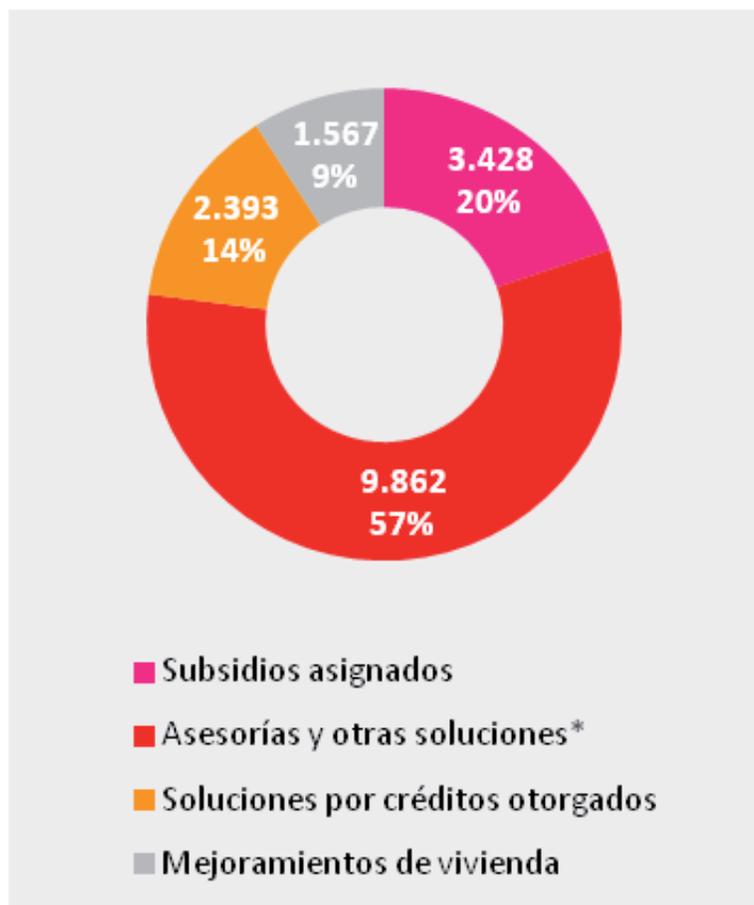
Pese a persistir el mayor cuello de botella para ampliar la oferta de VIS, representada en la falta de lotes con servicios públicos, lo que se refleja en presiones sobre los precios del suelo a medida que aumenta la demanda de vivienda, Comfama trabajó coordinadamente con los municipios aliados para disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda y aportó significativamente a los buenos resultados con los cuales los alcaldes cerraron sus balances en diciembre del 2011.

La financiación de un programa VIS se compone de crédito, subsidio y aporte familiar, componentes que se combinan en diferentes proporciones, según el costo del proyecto y la capacidad financiera de los clientes, para lo cual Comfama, con crédito directo de la Caja, abre todo un camino que le facilita al afiliado la oportunidad de acceder al cierre financiero para que pueda tener su vivienda.

Los programas de mejoramiento también fueron objeto de crédito y también conllevan un buen aporte en subsidio. Por ello, las evaluaciones y acompañamiento técnico de los programas de mejoramiento de vivienda y del entorno revelan resultados positivos, tanto en términos de pertinencia de los programas y focalización de la población objetivo, como de satisfacción de los beneficiarios. La comunidad beneficiada valora con una alta satisfacción las ayudas recibidas, las cuales solucionaron sus necesidades más apremiantes, entre las que se destacan servicios al interior de la vivienda y mejoras en la estructura de las construcciones, cocinas, baños, paredes, techos y pisos.

Con estos servicios de vivienda se mejoraron las condiciones habitacionales y la calidad de vida de 6.141 familias, para un total de 18.423 personas en cada grupo familiar.

Soluciones de vivienda



*: Incluye supervisión técnica, servicios de la Tienda de Vivienda y soluciones mediante el proyecto con Suramericana de Seguros

7.2.2 Servicios financieros

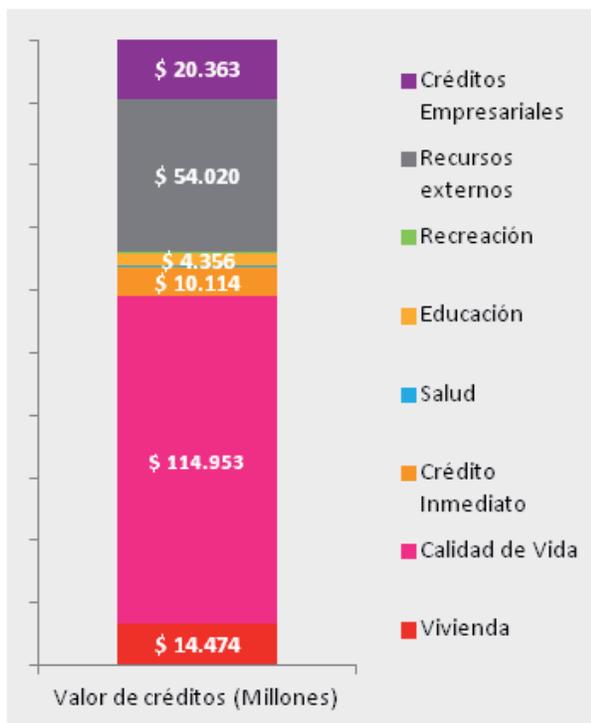
7.2.2.1 Crédito

Con un amplio portafolio en las líneas de crédito y con tasas competitivas, Comfama se consolida como una organización fuerte en el servicio de crédito. Según información publicada por la Superintendencia de Subsidio Familiar a septiembre de 2011, nuestra participación era del 31% en créditos otorgados y 22% en valores desembolsados con respecto al sector nacional de Cajas de Compensación Familiar.

Fortalecimos los convenios existentes y nuevas alianzas financieras que nos permiten tener una mayor cobertura, implementar acciones que facilitan el ofrecimiento de productos financieros para solucionar las necesidades de los afiliados y su grupo familiar y generar oportunidades de bancarización.

Consolidamos una posición competitiva frente al mercado, colocando 197.026 créditos por \$219.500 millones, lo que significó un crecimiento del 22% en el número de créditos y del 8% en el valor con respecto al 2010. Las colocaciones estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

- A trabajadores: 193.862 créditos por valor de \$199.137 millones.
- 3.164 créditos por \$20.363 millones para la pequeña y mediana empresa.



7.2.2.2 Seguros

En convenio con SURAMERICANA DE SEGUROS, trabajamos la estructuración de una propuesta de protección basada en el aseguramiento. Así, desmitificamos el acceso de los sectores populares a ese servicio al entregarle a los trabajadores y sus familias planes que les dan tranquilidad en situaciones fortuitas.

En alianza con Suramericana, Comfama desarrolló dos productos de microseguros: Vida Comfama y Protección al Empleo Comfama, del primero se vendieron 12.789 pólizas por valor de \$1.220 millones.

Todos los afiliados a Comfama que adquieran un crédito quedan cubiertos con el seguro de Protección al Empleo Comfama, obteniendo los siguientes beneficios:

- Al quedar sin empleo este seguro paga hasta 5 cuotas del crédito.
- Si debe menos de 5 cuotas el seguro paga el saldo del crédito.

33.820 créditos desembolsados en el 2011 tienen una cartera asegurada por \$ 22.857 millones.

7.3 Desarrollo empresarial

Entre nuestras prioridades siempre está el desarrollo de nuestras empresas afiliadas y la creación de unidades de negocio que generen crecimiento y nuevos empleos. Por eso trabajamos en la consolidación de alianzas con los diferentes actores de la región y focalizamos nuestras actividades en las empresas de los cluster definidos en el plan de desarrollo de Antioquia. Así, atendimos a 13.004 personas, 2.865 empresas, en 33.083 horas de acompañamiento y asesoría, para un crecimiento del 38 % con respecto al año anterior.

Para dar a conocer nuestro portafolio participamos en 20 eventos de carácter regional, nacional e internacional, a los que asistieron representantes de más de 1.000 mipymes, destacando la presencia en la versión número 22 de la Feria Colombia Moda.

Dentro de nuestra oferta para las pequeñas y medianas empresas afiliadas, realizamos programas formativos como:

- Programa Modelo de Gestión en norma técnica colombiana - NTC 6001, en convenio con Globalpyme.
- Dos cohortes del programa Entrenamiento y manual de ventas, con la Escuela Nacional de Ventas.
- En alianza con Inexmoda y el Cluster textil, confección, diseño y moda, realizamos el programa de transformación productiva para la moda.
- Con Inexmoda y el Sena acompañamos el programa de servicios tecnológico con la máquina de corte digital, donada por el Gobierno de Milán, Italia.

Además Comfama desarrolló acciones en alianzas con socios estratégicos que generaron los siguientes resultados:

- En alianza con Ruta N realizamos el programa de Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, con la participación de 31 empresas, en el proyecto de cooperación con el Gobierno español, Érica.
- Con la Promotora de Comercio Social atendimos 42 empresas con la entrega de 421 productos de diseño de imagen corporativa y de marca y se realizaron 2.708 operaciones por valor total de 6.954 millones a través de los servicios financieros de descuento, anticipo y microcrédito.
- Apoyamos a las microempresas con asesoría en gestión comercial y el aplicativo de mikroCRM, y entregamos 44 licencias subsidiadas.
- Con la Fundación Crea Empresa de España realizamos la tercera cohorte del programa Modelo de retorno voluntario basado en el desarrollo empresarial, en la que participaron 26 empresarios y 19 proyectos de negocio.
- En alianza con Interactuar realizamos el programa de asesorías TIC/TIB para 40 empresas afiliadas, pertenecientes a los sectores de confección y de alimentos, con 835 horas de asesoría.

- En convenio con Asecat acompañamos 82 mipymes afiliadas, a las que asesoramos durante 1.721 horas.

Fortalecer el ecosistema de emprendimiento fue una tarea del programa Ciudad E, en convenio con la Alcaldía de Medellín. A esta red se articularon 35 instituciones de educación superior con las que trabajamos en la creación y el fortalecimiento de sus unidades de emprendimiento. Estos son los resultados de nuestras acciones conjuntas:

- 25 instituciones de educación superior crearon productos propios.
- 10 instituciones de educación superior crearon nuevas unidades de emprendimiento.
- 8 pasantías internacionales, 1 nacional y 30 locales para conocer y apropiarse de las mejores prácticas para la formación y acompañamiento de emprendedores y fortalecer las redes existentes entre las instituciones educativas.
- 2.000 emprendedores formados en la metodología de generación y construcción de planes de negocio.
- 207 docentes y consultores entrenamos para la formación y el acompañamiento a emprendedores.
- 67 nuevas empresas recibieron acompañamiento del programa para el despegue empresarial mediante servicios de consultoría gerencial y asesoría de expertos. El 65 % de las empresas acompañadas están formalizadas.
- 529 empleos directos e indirectos generados.
- 14 empresas participaron en actividades dirigidas a la apertura de nuevos mercados —viajes de negocios nacionales e internacionales—, cofinanciados por el programa.
- 2.000 personas asistieron al II Foro de Emprendimiento y 10.000 a Ruta E. En la muestra comercial de este evento, que contó con la presencia de 4.000 empresarios, se generaron expectativas de negocio por \$ 2.500 millones.

A estos buenos resultados se suman las alianzas estratégicas establecidas con Proantioquia, Cámara de Comercio y Banco de las Oportunidades, para ofrecer mentorías, asesorías comerciales, acceso a recursos financieros y otros servicios con demanda creciente entre los emprendedores de la ciudad.

7.4 Siempre más

Comfama aporta a la economía de las familias antioqueñas, con la prestación de servicios sociales y del subsidio y con la entrega de beneficios especiales gracias al programa Siempre Más.

Por medio de él, miles de personas acceden a productos y servicios en más de 1.300 establecimientos comerciales con descuentos, promociones y ofertas exclusivas para afiliados a la

Caja. Adicionalmente, los usuarios pueden comprar utilizando el cupo de Crédito Inmediato, que se carga en la tarjeta Comfama.

El programa “Siempre más” permitió que nuestros establecimientos aliados realizaran 207.678 operaciones comerciales por un valor de \$ 43.239 millones, lo que para nuestros afiliados significó un subsidio indirecto superior a \$3.233 millones.

Estas transacciones comerciales se realizaron utilizando la tarjeta de Comfama con su Crédito Inmediato o usando medios de pago para eventos como lunes del afiliado Comfama en Carulla, Temporada escolar Comfama y otros establecimientos.

8. Gente Comfama

8.1 Empleo de calidad

La calidad de nuestros servicios está directamente ligada al talento humano que materializan en su desempeño los valores Comfama.

Generamos 3.825 empleos directos y 41.295 indirectos.

Tipo empleo	Número
Directo	3.825
Indirecto	41.295
Total empleos directos e indirectos	45.120

Para 2011 el total de nuestros trabajadores incluyendo los altos directivos provienen de la comunidad local, el número máximo de trabajadores (directos) fue de 3.825 de los cuales el 52,97% corresponde a personal con contrato a término indefinido y el restante con contrato definido. El 74,22% laboraron en jornada completa o sea jornada de 48 horas a la semana.

El Promedio de empleados directos durante todo el año fue de 3.647 (2.122 mujeres (58%) y 1.525 hombres (42%).

Durante el año se presentaron 167 retiros voluntarios lo que representa un 4.58%. de los cuales se puede decir que:

- Por género: Hombres 69 (41.32%), Mujeres 98 (58.68%).
- Por edad: Menores de 30 años – 78 renunciaciones (46.71%), Entre 30 y 50 años – 81 renunciaciones (48.50%), mayores de 50 años – 8 renunciaciones (4.79%).

Comfama respeta la asociación sindical, muestra de ello es que a 2011 se contaba con la existencia de 3 sindicatos con un promedio de 292 trabajadores (8%) afiliados, una convención colectiva que se había prorrogado de forma automática y que cobijaba a 234 trabajadores, además de acuerdos extra convencionales dirigidos a los demás trabajadores sindicalizados. Durante el 2011 se tuvo además un espacio para la negociación colectiva de uno de los sindicatos existentes que había sido creado en el segundo trimestre de ese mismo año.

En Comfama el 100% de los trabajadores tienen la posibilidad de hacer uso del plan de beneficios de Comfama para mantener y mejorar su calidad de vida; sin diferencia por tipo de contrato.

8.2 Un bienestar estratégico

Más del 93% de nuestra población laboral fue caracterizada por medio del perfil socio-demográfico; sus resultados sirvieron para brindar 40.754 atenciones focalizadas en apoyar la satisfacción de las necesidades básicas, para mejorar la calidad de vida del trabajador, aportar al compromiso y a la productividad laboral. Cada trabajador fue beneficiado con al menos 10 de estas oportunidades.

Más oportunidades para el tiempo libre

3.509 trabajadores y su grupo familiar, es decir, el 95 % de la comunidad laboral, encontraron opciones para disfrutar el tiempo libre por medio de programas recreativos, culturales y eventos corporativos, valiosas alternativas para la prevención y mitigación de riesgos sicosociales que impactan la productividad, el clima laboral, la convivencia, el respeto, la amistad y la solidaridad.

Apoyamos los proyectos de vida de nuestros trabajadores

La salud financiera de nuestros trabajadores es nuestro compromiso y con créditos blandos y responsables contribuimos al fortalecimiento de cada proyecto de vida. 117 trabajadores cumplieron su sueño de adquirir, cambiar o mejorar su vivienda y 542 obtuvieron facilidad de acceso al conocimiento, la tecnología, el turismo, la salud o la mitigación de situaciones calamitosas por medio de estos créditos.

Con el programa Proyecto de vida con finanzas saludables, 194 trabajadores con situaciones críticas de endeudamiento construyeron planes personales de mediano y largo plazo con finanzas equilibradas, por medio de distintas estrategias, bajo las premisas de compromisos de autocuidado, autogestión y corresponsabilidad.

Promovimos la salud integral al realizar 9.350 atenciones para la promoción de hábitos de vida saludable, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento temprano de enfermedades y accidentes, así logramos la detección temprana de patologías en el 22% de los trabajadores.

Espacios y servicios seguros y saludables

Trabajamos por el mejoramiento continuo de la salud ocupacional de los trabajadores y la seguridad de los servicios en el 100% de las sedes. Se brindaron 1.550 atenciones para fortalecer la percepción, control y mitigación de riesgos, generando servicios con la calidad que caracteriza nuestra marca.

Se alcanzó un 91,8%, que corresponde al rango de “mejor en su clase”, en nivel de madurez, certificado por el Icontec, en el funcionamiento de nuestros planes de emergencias en las sedes.

8.3 Desarrollo de competencias

El 98% de la población laboral participó en programas de formación para mejorar sus competencias; la medición de la utilización de conocimientos adquiridos fue del 90%. En total se impartieron 86.434 horas de formación en 235 eventos diseñados a la medida de las necesidades de las áreas. En todas, el componente humano para el auto cuidado y la autogestión es relevante. En derechos humanos el tema fue transversal a la mayoría de las capacitaciones realizadas.

8.4 El ambiente y la salud de nuestro talento humano

Comfama cuenta con un Comité Paritario de Salud (COPASO) que permite aplicar las competencias corporativas a través de una gestión desarrollada con énfasis en la cultura de la prevención, el auto cuidado y la percepción del riesgo, con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, la calidad de los servicios prestados a nuestros clientes y usuarios. Conformado por 16 trabajadores de Comfama, ocho representantes de la empresa nombrados por la Dirección y ocho representantes de los trabajadores, estos últimos elegidos en proceso de votación democrática, participativa y organizada para un periodo de vigencia de dos años. Este quipo de trabajo enfatiza la responsabilidad y el compromiso con las diferentes actividades basándose en la promoción de la salud, prevención de accidentes y enfermedades profesionales, aspectos técnicos y legales básicos en Riesgos Profesionales y ambientales.

Durante el 2011 tuvimos 24.286 días perdidos por causa médica, no tuvimos diagnósticos de enfermedades profesionales ni víctimas mortales relacionadas con el trabajo. En cuanto a la frecuencia de incapacidades por causa médicas encontramos una tasa de frecuencia de 169 (número de incapacidades por cada 100 trabajadores) y una tasa de severidad de 659 (número de días de incapacidad por cada 100 trabajadores)

Como mecanismo de prevención y control de riesgo para asistir al personal, sus familias, o a miembros de la comunidad respecto de enfermedades graves. Comfama desarrolla programas vigentes de educación, capacitación, orientación, gestión en salud a todos los trabajadores.

- Programas para el control de los riesgos a la salud, seguridad y al ambiente o Programas de vigilancia epidemiológica.
- Programas ambientales de orden y aseo y manejo seguro de sustancias químicas.
- Estudio, diseño y desarrollo de herramientas para el control de factores de riesgo ocupacional.
- Planes de emergencias.
- Promoción de la salud integral y prevención de riesgos comunes.

Los prioritarios para la gestión en promoción de la salud:

- El cultivo de hábitos de vida
- Peso corporal saludable
- Respiración limpia (libre de tabaquismo)
- Vida libre, sin adicciones (consumo elevado de alcohol, consumo de sustancias psicoactivas)
- Proyecto de vida con finanzas saludables (endeudamiento responsable)

La prevención de la enfermedad común:

Programas de prevención y control de enfermedades específicas (tamizajes, autoexamen, consulta y exámenes de laboratorio oportunos):

- Cáncer de seno
- Cáncer de cuello uterino
- Cáncer de próstata y testículos
- Hipertensión arterial
- Diabetes

Dentro de las actividades se destacan:

- La sensibilización y motivación para la realización de exámenes específicos, como la citología, el auto examen de senos, el autoexamen de testículos y el examen de próstata, según la edad.
- El desarrollo de los hábitos de vida saludables a partir de la prevención de factores de riesgo susceptibles de autocontrol, como el tabaquismo, el uso de sustancias psicoactivas, el sedentarismo, el inadecuado manejo de los sentimientos, estrés, la falta de una práctica sexual segura, peso subnormal, sobrepeso u obesidad.
- El fomento de los comportamientos seguros en las actividades socio-familiares, para prevenir accidentes y enfermedades comunes, con fundamento en el cultivo de las relaciones armónicas consigo mismo, con los demás, con el entorno y con el ser supremo, contribuyendo con ello al mejoramiento del Índice de Desarrollo Humano de la comunidad laboral y de la región.

- El programa de inmunización para la prevención de enfermedades infecciosas que se pueden adquirir por exposición en el trabajo y fuera de éste.
- Seguimiento y gestión coordinada con las EPS, IPS, Fondos de pensiones y ARP a trabajadores con patologías o enfermedades que requieren acompañamiento.
- Sensibilización y motivación para la solidaridad y la generosidad con la vida, por medio de jornadas zonales de donación de sangre.

Durante el año 2011 se impartieron 24.73 horas promedio de capacitación por empleado con el fin de fortalecer las competencias requeridas.

La legislación Colombiana contempla que tanto trabajadores como empleadores hacen aportes obligatorios al sistema de Seguridad Social para la cobertura en salud y pensión de los empleados. En coherencia con lo anterior, Comfama realiza los aportes correspondientes con el fin de que el trabajador, al cumplir las condiciones de retiro por vejez pueda disfrutar de una pensión de retiro o jubilación. Adicionalmente, el trabajador cuenta con el “Programa Luna” que tiene como objetivo preparar al trabajador para el retiro laboral con el propósito de planear y desarrollar estrategias efectivas que le permita afrontar su nuevo rol a nivel individual, familiar, económico y social de forma satisfactoria. En el año 2011, 52 trabajadores disfrutaron de este beneficio.

Cuando el trabajador Comfama recibe su pensión, puede integrarse al club de pensionados para participar de las reuniones que se celebran los últimos jueves de cada mes y así compartir actividades recreativas, formativas y culturales especialmente programadas y diseñadas para ellos.

Comfama cuenta con una Evaluación de desempeño para el 100% de los trabajadores y con base en esta se establecen Planes de desarrollo que permitan disminuir las brechas asociadas a las competencias del individuo y las requeridas por el cargo.

La comunidad laboral de Comfama está compuesta en su mayoría por mujeres: 58%, superando la media antioqueña y nacional que es de 35,6% y 36.2%. El 51.4% está por encima de 35 años. Los hombres ocupan el 42%, porcentaje inferior a la media antioqueña y nacional que es de 64.5% y 63.8% respectivamente. El 51% supera los 40 años. El promedio de edad de nuestra población es de 38 años, distribuido así: hombres con 40 años y las mujeres con 37 años

En Comfama existe la igualdad salarial, ya que las personas que ingresan a un mismo cargo reciben igual salario, sin importar el género, raza, religión, orientación política, orientación sexual o cualquier otro tipo de condición. El salario más bajo pagado en Comfama es superior al salario mínimo legal establecido por el gobierno nacional.

Comfama cumple con las normas nacionales que regulan los cambios organizacionales que afectan los servicios y productos de la organización y por política informa oportunamente a los diferentes grupos de interés los cambios que se presentan. Con el liderazgo del área de Gestión Humana, se implementan los procesos de transformación para la población laboral interna, mediante modelos de gestión del cambio y acompañamiento integral al trabajador.

En el 2011 se vivieron 4 procesos significativos: creación, ampliación, cierre o modificación de áreas de Desarrollo Estratégico con la implantación del sistema SAP, en Financiera con control de cuentas médicas del régimen subsidiado de salud, en Servicios Sociales con el Jardín infantil La Aurora y la sede de servicios Cristo Rey y en Mercadeo, con la reestructuración del modelo.

8.5 Derechos Humanos, una prioridad

Comfama promueve la inclusión social mediante sus programas y servicios para mejorar la calidad de vida de los afiliados, y esto se reflejada a su vez internamente en la organización.. En 2011 no se reportaron actos que puedan considerarse discriminatorios por motivos de raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social.

Comfama ha sido y es respetuosa de la libertad de asociación sindical, situación confirmada incluso por las altas Cortes de la Justicia colombiana; muestra de ello, es que todas las convenciones colectivas firmadas con los sindicatos existentes se han realizado en etapa de arreglo directo, además siempre ha mantenido una mesa de diálogo directo con las hoy, tres organizaciones sindicales que existen en la Caja.

Comfama es respetuosa de las disposiciones legales que regulan las relaciones de trabajo. La discriminación laboral y el trabajo forzado, no existen. En Comfama no se presentaron durante el año 2011 incidentes de trabajo forzado u obligatorio. Como política estos son hechos que no se toleran por lo que al interior de Comfama se tiene un código de ética y buen gobierno que es de estricto cumplimiento y que se da a conocer al inicio de toda relación laboral durante el programa de adaptación laboral y en capacitaciones, además se publica en la página web oficial de Comfama y periódicamente se invita a los empleados a repasarlo y a tenerlo en cuenta en todas las acciones que se lleven a cabo.

Con el fin de garantizar el respeto por los Derechos Humanos, Comfama cumplió durante 2011 con la capacitación al personal operativo, pertenecientes a los cargos de vigilantes, supervisores, ayudantes operativos y operario calificado en temas tales como Ley de Seguridad Ciudadana, Responsabilidad Extracontractual, Solución de Conflicto y transversalmente temas de Derechos Humanos, temas administrativos y conceptos para el fortalecimiento de las competencias desde el

ser, saber y hacer. El 100% del personal programado para estas capacitaciones asistió y cumplió con los requisitos para la aprobación del mismo. Durante el año 2011 no se presentaron violaciones a los derechos humanos de ningún tipo. Adicionalmente en el 2011 se realizó para 31 jefes, la segunda cohorte de formación a los líderes de la organización con el diplomado “Gestión Integral del Talento Humano”, hecho a la medida de las condiciones propias de Comfama y avalada por la Universidad San Buenaventura.

9. Dimensión ambiental

Gestión ambiental

La Planeación Estratégica Corporativa establece el marco estratégico de Comfama y las políticas de la organización, entre ellas la política del sistema de gestión de calidad y ambiental.

Para Comfama el modelo para la gestión ambiental se desarrolla mediante el ciclo PHVA asociando los procesos, programas y actividades de Comfama con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2004, para generar valor a nuestra organización orientados a generar un mínimo impacto ambiental en nuestras actividades, contribuyendo al desarrollo sostenible de las zonas donde prestamos nuestros servicios.

La Planeación del Sistema de Gestión permite adecuar los procesos y programas ambientales ante los cambios internos y externos de manera que se logren los objetivos y las políticas organizacionales establecidas y definir e implementar acciones para la mejora de su eficiencia y eficacia. Incluye la identificación y valoración de los aspectos e impactos asociados con las actividades, productos o servicios que se desarrollan, los requisitos legales y otros aplicables, la definición de los programas con sus objetivos y metas.

Durante el 2011, no se presentaron multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

En armonía con el qué hacer de Comfama se formula la política ambiental, como ejercicio permanente en donde: “Generamos cultura ambiental y promovemos la protección, conservación y recuperación del ambiente con un enfoque hacia la prevención y el mejoramiento continuo, en armonía con la legislación vigente, para elevar la calidad de vida de nuestros trabajadores, afiliados y comunidad en general”.

A continuación presentamos algunos de los resultados que soportan nuestra gestión para el mejoramiento ambiental:

Uso eficiente de la energía

Comfama ha implementado un Programa de uso eficiente y ahorro de la energía el cual desarrolla controles sobre el uso de los recursos energéticos buscando racionalizarlos y reduciendo los impactos ambientales asociados. Con la implementación de estas iniciativas logramos reducir el consumo de combustible GLP para alimentación de nuestras calderas que surten los servicios de las zonas húmedas en un 26,3% con respecto al 2010.

Consumimos un total de 12.946.302 KW en 2011, logrando una reducción en el consumo indirecto de energía de un 2,2 % respecto al 2010.

Instalamos iluminación eficiente en nuestras sedes nuevas y realizamos el cambio de los tubos T12 por T8 de menor consumo de energía.

El diseño y construcción de Comfama Parque Arví incluyó la instalación de 10 paneles solares para la iluminación externa, lo que evitó no solo el posterior consumo de fuentes de energía más contaminante sino que previno los impactos ambientales que tendría la instalación de redes eléctricas en esta reserva natural.

Manejo Integral del recurso hídrico

Uno de los impactos ambientales más significativos en la prestación de nuestros servicios es el consumo de agua. Por ello nos hemos propuesto hacer un uso óptimo del recurso mediante la instalación de controles de consumo y mejores prácticas en el mantenimiento de piscinas y operaciones de aseo y sostenimiento que nos han permitido una reducción del 3,5% del consumo global de agua con respecto al 2010.

Teniendo en cuenta que aproximadamente el 33% del agua que consumimos en la prestación de nuestros servicios la tomamos directamente de fuentes naturales hemos desarrollado un programa de monitoreo de la calidad del agua con el fin de prevenir la contaminación del recurso y proteger la cuenca. En el 2011 lideramos junto con Cornare y otros actores institucionales la protección de la quebrada San Antonio frente a vertimientos de aguas residuales que afectaban el cuerpo de aguas arriba, pasando de un índice de “Mala calidad” a un índice “Buena calidad” según estándares del IFSN.

En nuestras sedes la reutilización de agua para uso en limpieza es una práctica común, sin embargo no se cuenta con las cifras exactas de su volumen.

Gestión de la Biodiversidad

Con la apertura en el 2011 de nuestra sede Comfama Parque Arví, ubicado dentro del Parque Regional EcoTurístico Arví, reforzamos nuestro compromiso con la educación ambiental y el buen uso de los recursos naturales, ofreciendo un parque para el disfrute de la comunidad con una arquitectura sostenible que no deja huella ecológica perturbadora y destructora sobre la naturaleza. Con un área de 138,6 ha localizado en una área declarada como reserva forestal protectora en la que se busca conservar y proteger los valores ambientales y culturales de la zona; implica que cualquier intervención que se realice asegure que dichos valores no serán impactados o que de hacerlo estos impactos podrán ser mitigados; así, la morfología de la intervención se concibió distribuyendo la infraestructura en toda el área del Parque evitando la concentración de edificaciones y minimizando los movimientos de tierra y las talas.

Principales impactos de nuestros servicios sobre la biodiversidad

- Generación de vertimientos

Para prevenir la contaminación de fuentes hídricas que sustentan la biodiversidad de la región, se han instalado 20 sistemas integrados (Tanque séptico +FAFA) y 16 humedales para el tratamiento de las aguas residuales generadas en los baños y servicios de alimentación de todo el parque.

- Generación de residuos: instalación de 80 puntos de recolección de residuos que facilitan al usuario la disposición adecuada de los mismos y previenen la contaminación de suelos y fuentes hídricas.

- Generación de ruido: con el fin de prevenir impactos sobre la fauna, no realizamos eventos al aire libre con amplificación de sonido y se educa al usuario para moderar el volumen de la conversación en caminos y senderos.

- Emisión de gases y material particulado: la adquisición de carros eléctricos para el servicio operativo ha reducido los impactos ocasionados por el transporte interno, pero aún buscamos alternativas eficientes para reemplazar el uso de combustibles fósiles en los vehículos para el transporte de usuarios.

- Talas y podas: el mantenimiento permanente y el control fitosanitario de las especies arbóreas del parque tiene en cuenta la tala de especies que han cumplido su ciclo vegetativo y su reposición por especies del bosque nativo en relación 2/1 (por un árbol talado se siembran 2 nuevos árboles de especies nativas).

Restauración del bosque nativo en Territorio Arví

La zona donde se asienta Comfama Parque Arví está conformada por plantaciones forestales exóticas, seguido de regeneración natural y bosques naturales intervenidos. Nuestro compromiso con el enriquecimiento del bosque se traduce en la siembra de 1233 individuos en las que se incluyen especies nativas de alto valor ecológico y en la conservación de 546 árboles plantados en

nuestro arboreto de especies nativas como: Magnolio (*Magnolia espinalli*); Quimula (*Cytharexylon subflavescens*); Palma de cera (*Ceroxylon quindiuense*); Roble de Tierra Fría (*Quercus humboldtii*) y Cauce (*Godoya antioquiensis*) donadas por Corantioquia.

Nuestros retos en el manejo de impactos sobre la biodiversidad:

- Reemplazar el uso de combustibles fósiles en nuestra operación.
- Mejorar la eficiencia de los sistemas de tratamiento de agua residual para garantizar cero contaminación.
- Cumplir con los planes de compensación forestal en la reserva Arví.

En nuestras sedes de Rionegro, Copacabana, La Estrella y Bello hemos sembrado 811 árboles de especies nativas durante el periodo 2010-2011; y, tenemos el honor de conservar en nuestro Parque Recreativo Rionegro un individuo único de la especie *Licania Salicifolia*, conocido como el “árbol raro” declarado en extinción y con más de 200 años de antigüedad.

Emisiones al aire: Realizamos nuestro primer inventario de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) de nuestras operaciones en las sedes administrativas Central y San Ignacio con el fin de hallar nuestra huella de carbono.

Las emisiones netas obtenidas para el año 2010 son de 1.528,2 toneladas métricas de CO₂ equivalentes (tCO₂e). Las emisiones totales fueron de 1.616,8 tCO₂e, sin embargo hubo una pequeña reducción de emisiones por reciclaje de residuos, de -88,6 tCO₂e. Las emisiones netas generadas por las actividades administrativas en el edificio San Ignacio fueron de 864,8 tCO₂e, representando el 56,6% de las emisiones totales, mientras en el edificio Central se generaron 431,3 tCO₂e, representando el 28,2% de las emisiones totales. Esta diferencia se debe principalmente a que en el Edificio San Ignacio se incluyeron las emisiones por actividades de prestación de servicios, mientras que en el Edificio Central solo se desarrollan actividades administrativas. Las emisiones generadas por fuentes compartidas entre ambos edificios: transporte en vehículos pertenecientes a Comfama y por transporte subcontratado fueron de 232,1 tCO₂e (15,2%).

Las emisiones de alcance 3 contribuyeron con el 18,5% (282,5 tCO₂e) de las emisiones totales netas de Comfama. Estas emisiones se componen por las emisiones por transporte aéreo nacional e internacional de empresarios de Comfama (viajes corporativos), cuyo valor fue de 126,3 tCO₂e, representando una contribución del 7,8% de las emisiones totales; emisiones generadas por el transporte subcontratado, cuyo valor fue de 196,0 tCO₂e, representando una contribución del 12,1% de las emisiones totales; y emisiones por tratamiento y disposición final de residuos, cuyo valor neto fue de -39,8 tCO₂e. Las emisiones por tratamiento de residuos ordinarios y especiales generaron 48,9 tCO₂e, sin embargo, el reciclaje de residuos genera remociones de GEI, y ha aportado con -88,6 tCO₂e.

En términos de sustancias agotadoras de ozono estimamos una emisión de 389,6 toneladas de CO₂ para el 2010 de hidroclorofluorcarbonados HCFC-22 y R-410 A, emisiones generadas por fugas de gases refrigerantes en el Edificio Central y San Ignacio, situación corregida por mantenimiento correctivo y general a la red de aires acondicionados de estas dos sedes.

Las emisiones generadas por transporte de personal en vehículos pertenecientes a Comfama y por transporte subcontratado fueron de 232,1 tCO₂e.

Manejo Integral de Residuos

Los residuos generados en la prestación de nuestros servicios se gestionan en todas nuestras sedes mediante un programa de manejo integral desde el año 2004. Gracias a dichas acciones obtuvimos una reducción del 16% de los residuos generados en el 2011 con respecto al 2010 y aprovechamos el 25% y 31% de los residuos generados en 2010 y 2011 respectivamente.

No se presentaron derrames significativos de sustancias durante el periodo.

Comfama no realiza transporte transfronterizo de residuos peligrosos ya que estos son tratados en territorio nacional.

No se cuenta con datos que permitan cuantificar las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Complementa esta labor el apoyo dado a las distintas sedes y el sostenimiento de prados y jardines, para la tala de árboles en los parques recreativos que representan algún riesgo para los visitantes y para la resiembra.

En la búsqueda de la base de datos en donde reposan los procedimientos judiciales y administrativos, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2011, no se encuentran multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Indicador	Descripción	Página
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa.	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	24
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización.	6
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	10 y 26
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	11
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	9
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	9
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	9
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	26-44-56
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados.	7 y 64
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No aplica
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	15
3	Parámetros del reporte	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	6
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	6
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	6
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	9
	Alcance y cobertura del reporte	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.	35
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Para más información, consulte el Protocolo sobre la cobertura de la memoria de GRI .	6

Indicador	Descripción	Página
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	6
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	No aplica
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	35
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	No aplica
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica
Índice del contenido del GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	75
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	6
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	16
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	17 y 28
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	No aplica
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	20 a 24
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	17
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	24

Indicador	Descripción	Página
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	16
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9 y 21
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	17
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17
Compromiso con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	28
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales que la organización apoya.	28
<p>Participación de los grupos de Interés: la siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria.</p>		
4.14	Relación de grupos de interés de la organización.	37 a 40
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	37 a 40
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	37 a 40
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	37 a 40

Indicadores GRI-3

Indicadores del desempeño económico

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	DMA		Enfoque de Gestión Económica	
Desempeño Económico	EC1	C	Valor económico directo generado y distribuido.	8 y 9
	EC2	C	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	74
	EC3	C	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	68
Presencia en el Mercado	EC4	C	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No aplica
	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	68
Impacto Económico indirecto	EC6	C	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	42
	EC7	C	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	64
	EC8	C	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	42
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	7 y 8

Indicadores del desempeño ambiental

	DMA		Enfoque de Gestión Ambiental	
Materiales	EN1	C	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No se procesa
	EN2	C	Porcentaje de los materiales reciclados utilizados.	No se procesa
Energía	EN3	C	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	70
	EN4	C	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	71
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	71

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Energía	EN6	A	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.	71
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	71
Agua	EN8	C	Captación total de agua por fuentes.	71
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	71
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	71
Biodiversidad	EN11	C	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	71
	EN12	C	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	72
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	72
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	72
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales.	73
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	C	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	73
	EN17	C	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	73
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	73
	EN19	C	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	74
	EN20	C	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	74
	EN21	C	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	74

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado
	DMA		Enfoque de Gestión Ambiental	
Emisiones, vertidos y residuos	EN22	C	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	74
	EN23	C	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	74
	EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	74
	EN25	A	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.	No se procesa
Productos y servicios	EN26	C	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	72
	EN27	C	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento normativo	EN28		Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	70
Transporte	EN29		Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades.	No aplica
General	EN30		Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No se procesa

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Empleo	LA1	C	Información sobre el enfoque de gestión Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	64
	LA2	C	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	64

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Empleo	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	65
Relación empresa trabajadores	LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	65
	LA5	C	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	69
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	A	Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	66
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	66
	LA8	C	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	67
	LA9	C	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	67
Formación y educación	LA10	C	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	68
	LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que mejoren las capacidades de los trabajadores y fortalecen la gestión de sus carreras profesionales.	68
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	68
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	C	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	68

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA14	C	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	68
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos				
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	
Prácticas de inversión y bastecimiento	HR1	C	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.	No se procesa
	HR2	C	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	43
	HR3	A	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.	66
No discriminación	HR4	C	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	69
Libertad de asociación y convenio colectivo	HR5	C	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	69
Explotación infantil	HR6	C	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	69
Trabajos forzados	HR7	C	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.	69
		A		
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 las actividades.	69
Derechos de los indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	69

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Empleo	SO1	C	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	30-54
Corrupción	SO2	C	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	21
	SO3	C	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	21
	SO4	C	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	22
Política pública	SO5	C	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	24
	SO6	A	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	23
Comportamiento de competencia desleal	SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	22
Cumplimiento normativo	SO8	C	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	22
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	C	IFases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluación, mejoras e impacto de los mismos en la salud y seguridad de los clientes Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a procedimientos de evaluación.	No se procesa

Indicadores del desempeño de Sociedad

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Salud y Seguridad del Cliente	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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.	No se procesa
Etiquetado de productos y servicios	PR3	C	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No se procesa
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativo a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	16
Comunicaciones y marketing	PR6	C	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	15
	PR7	A	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 resultado de dichos incidentes.	15
Privacidad del cliente	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	15
Cumplimiento normativo	PR9	C	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	74

Nivel C	Indicador central, por lo tanto es obligatorio declararlo. En caso de no hacerlo, se debe justificar por qué no se declara.
Nivel A	Indicador Adicional, no es obligatorio declararlo. La empresa se reserva el derecho, si desea, puede o no declararlo. En caso de no colocarlo, no es necesario justificar.



comfama



comfama



comfama



comfama



comfama



comfama



comfama



www.comfama.com

comfama