



Bienvenida

Nuestro informe

Así somos

Avances y desafíos

Nuestra gestión en RS

Aliados de la región

De la mano con nuestros colaboradores

Agregando valor a nuestros servicios

Trabajando con la comunidad

Amigos del medio ambiente

Nuestra gestión económica

Estados financieros

Estados financieros consolidados

Indicadores GRI



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL





# Bienvenida





En Comfandi estamos convencidos de que nuestro accionar como empresa socialmente responsable con las personas, con las comunidades, con la región y con el medio ambiente, nos permitirá llevar adelante una operación rentable, sostenible, eficiente y segura.





En Comfandi orientamos nuestros esfuerzos hacia la sostenibilidad de la región, condición indispensable para garantizar el progreso de la misma y el bienestar de los vallecaucanos en general y de nuestros afiliados en particular, con programas, proyectos y un portafolio integral de servicios que reflejan un comportamiento socialmente responsable con todos nuestros grupos de interés. En el transcurrir de nuestra vida corporativa hemos crecido al lado de la comunidad, contribuyendo significativamente al mejoramiento de su calidad de vida.

En este nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011, que nos complace presentar a los afiliados de la Caja y a todos los vallecaucanos, reflejamos nuestra manera de actuar con una perspectiva de territorio, y presentamos a nuestros grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental de la corporación, que se traduce fundamentalmente en responsabilidades y compromisos claros de ésta con el futuro del Valle del Cauca, que inspiran un trabajo dirigido a continuar impulsando el desarrollo regional.

El Informe está estructurado a partir de los cinco ejes temáticos de la estrategia socialmente responsable de la Caja, en los que mostramos cómo nuestros esfuerzos están orientados a crear relaciones estables, confiables y de largo plazo, que permitan generar transformación, bienestar y oportunidades para todos los vallecaucanos. El documento que presentamos se elaboró bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, versión G3.1, cumpliendo con nuestro compromiso de comunicar un actuar ético y transparente en los ámbitos que nos competen. Incluye, por segundo año consecutivo, nuestros estados financieros, los cuales ratifican la sanidad financiera de nuestra empresa.

2011 fue para la economía colombiana un año relativamente bueno, con un crecimiento de 5,9% del PIB y una inflación que no superó el 3,73%, pero con un desempleo que al cerrar el año superaba el 12%. Además, la prolongada e intensa temporada de lluvias registrada en el territorio nacional ha afectado a más de 700.000 familias -tres millones de colombianos- aumentando la desigualdad en el país.

Lo anterior nos compromete a asumir nuevos retos y a emprender acciones para poder mirar con optimismo el futuro, ser parte activa de las soluciones y no quedarnos como meros espectadores frente a la coyuntura; debemos encontrar elementos que nos hagan avanzar en el logro de nuestras metas y aliarnos con actores públicos y privados idóneos para, juntos, propender por una sociedad más incluyente, equitativa y sostenible.

El año pasado cerramos el ciclo de la última planeación estratégica de la Caja, y en el primer trimestre de éste hemos iniciado uno nuevo para el período 2012-2017, con un enfoque prospectivo, con el fin de reafirmarnos en la región como una empresa sólida, en crecimiento y sostenible, que permanentemente desarrolla procesos de mejora continua para seguir siendo el mejor aliado del trabajador, la familia, el empresario y la comunidad.

## Logros que nos hacen crecer

- En el año que terminó avanzamos de manera contundente en nuestros planes y nos preparamos para un escenario cada vez más exigente, que plantea nuevos desafíos para el futuro los cuales deben ser atendidos consolidando lo conseguido en años anteriores.
- El 1º de diciembre de 2011 inauguramos la primera fase de la Clínica Amiga, “tan humana como tú”, una de las más importantes del sur occidente colombiano y de las más modernas del país, que con el avanzado mecanismo para aislamiento sísmico que le fue instalado, capaz de proteger la estructura cuando se vea sometida a solicitaciones telúricas de intensidad, se convierte en la primera de su tipo en Colombia y en la segunda construcción en tenerlo en Latinoamérica.
- De otra parte, a lo largo del año consolidamos la salida en vivo de un ambicioso proyecto de renovación tecnológica SAP, ERP y Vertical de Salud, que soporta procesos administrativos, da apoyo a la operación y permite buscar la excelencia en la prestación de los servicios de Salud.
- Abrimos el Centro de Atención a la Familia, CAF Comfandi, en el barrio La Base, en Cali, para atender problemáticas económicas y de desarrollo profesional de nuestros afiliados y sus familias, y para intervenir procesos de violencia social e intrafamiliar de aquellos y de éstas y de la comunidad vallecaucana.
- Realizamos una alianza con la Universidad Autónoma, la Cámara de Comercio de Tuluá, la Alcaldía de Tuluá, el Ingenio San Carlos y el Ingenio Carmelita para poner en marcha un Centro de Educación Superior en esa ciudad, que hoy ofrece con mucho éxito programas técnicos y profesionales pertinentes para la población del centro del Valle del Cauca.
- En Buenaventura empezamos a promover la capacitación en estudios técnicos y profesionales, licenciaturas, diplomados y especializaciones, a través de una alianza con EDUPOL, empresa líder en la oferta de servicios educativos con metodología polimodal y un soporte tecnológico que permite ofrecer los mejores programas de universidades reconocidas en el país.
- Contribuimos al desarrollo del Tecnocentro “Somos Pacifico”, en el sector de Potrerogrande del Distrito de Aguablanca, en Cali, una iniciativa de las fundaciones Paz y Bien y Alvaralice para construir paz y convivencia social; el tecnocentro será un espacio incluyente para que los niños, los jóvenes y los adultos de la zona, en su mayoría víctimas de la violencia y el desplazamiento forzado, desarrollen conocimientos y habilidades para el trabajo y el buen uso del tiempo libre.

## De la mano con la Responsabilidad Social

En Comfandi estamos convencidos de que nuestro accionar como empresa socialmente responsable con las personas, las comunidades, la región y el medio ambiente, es un objetivo compatible con la meta de lograr una operación rentable, eficiente y segura, al tiempo que nos permite desarrollar, de manera sostenible, el máximo de nuestro potencial para brindar cada vez más bienestar a nuestra población afiliada y cumplir con las expectativas que las empresas tienen frente a su Caja.

Hemos seguido transformando nuestra oferta de servicios para poder intervenir con acciones más allá de nuestro objeto social, mejorando la calidad de vida de nuestra población afiliada y agregando Valor Público a la comunidad en general; así mismo, hemos promovido y participado en alianzas con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, que brindan apoyo técnico o financiero para intervenciones sociales. Además, participamos en espacios de concertación donde se gestan iniciativas encaminadas a la generación de políticas públicas que benefician a las comunidades más vulnerables de la región.

A través de nuestro Programa Social Plan de Vida, PSPV, seguimos contribuyendo al mejoramiento integral de la calidad de vida del trabajador afiliado y su familia, mediante procesos de cambio psicosocial y generación de oportunidades, integrando esfuerzos y recursos de las empresas afiliadas, el Estado y otros actores implicados en el desarrollo del Valle del Cauca.

Al terminar el proceso de preparación y vinculación de 100 organizaciones representativas de la región, pertenecientes a diferentes sectores económicos, se consolidó la primera etapa del Sistema Regional de Responsabilidad Social del Valle del Cauca, SRRS; ahora estamos comprometidos con la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Sostenible, con visión de territorio, a través del Comité de Presidentes de Empresas surgido del proceso anterior, que tiene el compromiso de definir el foco de acción para avanzar hacia un Valle del Cauca sostenible e incluyente, a través de acuerdos público-privados, concertados con todos los actores y sectores y mediante una agenda de trabajo conjunta que permita regular intereses y expectativas de los participantes y avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.



## 2012 un año de proyección

- En 2012 continuaremos orientando nuestros esfuerzos hacia garantizar la sostenibilidad de la Caja como actor social de primer orden en nuestro Departamento.
- Destinamos recursos por \$9.000 millones para ejecutar proyectos de infraestructura en las áreas de Salud, Recreación, Educación y Mercadeo Social. Específicamente en el área de Salud estamos trabajando en la estructuración de la segunda fase de la Clínica Amiga y vamos a hacer una remodelación de la IPS Yumbo para ampliar la cobertura en Salud en ese municipio, al tiempo que, en la Regional Palmira, haremos las adecuaciones y mejoras requeridas por la IPS-Clínica Palmira. Seguimos a la expectativa de obtener el permiso para poder ampliar nuestra clínica en Cartago.
- En recreación iniciaremos el proyecto de renovación del Centro Campestre Pance, consultando tendencias recreativas contemporáneas, atendiendo las necesidades de nuestros usuarios y aprovechando el magnífico entorno natural que el mismo posee. Dotaremos al Centro Recreativo Arroyohondo con tres modernas salas de conferencias y al Centro Recreativo Tablones, en Palmira, con un moderno tobogán; en el Centro Recreativo Buga se construirán tres salas para servicio de las empresas.
- Estamos adelantando los estudios técnicos y de mercado para la construcción de un Centro Empresarial en Tuluá, que contribuya al posicionamiento de esa importante ciudad como un polo de desarrollo en el corazón del Valle del Cauca.
- En Educación continuaremos con la ampliación del colegio Calipso, en Cali, para garantizar la apertura paulatina de nuevos grados en bachillerato. En la regional Tuluá construiremos nuevos espacios en el colegio El Lago, lo que permitirá crecer el Centro de Educación Superior y atender 600 estudiantes en 2013.
- En Mercadeo Social se adelantará la remodelación del supermercado Victoria, en Tuluá, manteniendo la oferta de calidad y variedad en las diferentes líneas de productos.
- En 2012 continuaremos trabajando en nuestro propósito de permanente renovación tecnológica, con lo cual se busca acercar los servicios que ofrece la Caja a cada uno de nuestros afiliados y a la comunidad en general, implementando el módulo de servicio al cliente con tecnología de punta que garantice accesibilidad a la información.

## Balance positivo

En 2011 la Caja tuvo ingresos por **\$782.974 millones** y produjo un remanente de **\$23.019 millones** de pesos. Contamos con **24.321 empresas afiliadas** que nos respaldan y se sienten satisfechas con los servicios que prestamos a sus **384.307 trabajadores**, que con sus familias suman una población beneficiaria que equivale al **30% de la del departamento**, con la cual renovamos día a día nuestro compromiso misional de mejorar la calidad de vida.

Invertimos **\$32.750 millones** en obras de infraestructura en Educación y Cultura, Recreación y Deportes y Salud, y **\$14.520 millones** en dotación para todos los servicios de la Caja. En la primera etapa de la Clínica Amiga llevamos invertidos **\$85.000 millones**, algo menos de la mitad del valor total del proyecto, que superará los **90 millones de dólares** y que completaremos en el transcurso de 2012 y 2013.

Entregamos **\$111.630 millones** en subsidios monetario, en especie y en servicios, dentro de los cuales se debe destacar los **313.072 trabajadores** que recibieron subsidio monetario por valor de **\$70.988 millones**. En Vivienda, además de asignar **\$26.876 millones en subsidios**, que favorecieron a **2.463 familias de afiliados** de la Caja, logramos que otras **4.122 familias** vallecaucanas adquirieran vivienda propia como resultado de nuestra gestión con el Gobierno Nacional.

Asignamos **5.504 subsidios a desempleados** por valor de **\$4.422 millones**, y nuestros supermercados y droguerías obtuvieron ventas que ascendieron a **\$342.225 millones**.

Todas estas cifras hablan por sí solas sobre la solidez de nuestra empresa.

Los remanentes obtenidos durante el ejercicio serán dirigidos a apalancar una mayor proyección de los servicios sociales de la Caja, cada vez más completos y pertinentes.

Gracias a los empleadores por ayudarnos a crecer y a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores; gracias a nuestro Consejo Directivo, a los directores regionales y a todo nuestro equipo de colaboradores por su decidido y constante apoyo, por su esfuerzo y compromiso diario.

A ti vallecaucano, a ti vallecaucana, muchas gracias por tener cada día más claro que esta empresa ha sido, es y seguirá siendo **Tu Mano Amiga**.



## Nuestro informe





En la tercera edición de nuestro informe anual de gestión y sostenibilidad, presentamos el desempeño y la evolución de nuestra gestión económica, social y ambiental, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

Cabe aclarar que la información reportada corresponde a la red de servicios que depende directa y exclusivamente de Comfandi, la cual cuenta con presencia en 22 de los 42 municipios del departamento del Valle del Cauca y en 2 municipios del departamento del Cauca: Silvia y Puracé - Coconuco. No incluimos información de empresas donde contamos con participación accionaria como son S.O.S., Finamérica y Simple.

La red de servicios Comfandi comprende las áreas de Subsidio Familiar, Salud, Educación y Cultura, Recreación y Deportes, Mercadeo Social, Vivienda Social y Fomento Empresarial; también contamos con una sede administrativa principal en Cali y con sedes regionales en Buga, Palmira, Cartago, Tuluá y Buenaventura.

Igual que los reportes anteriores, este informe está alineado con los protocolos estándares internacionales del Global Reporting Initiative - GRI, que en esta ocasión lanza su versión más reciente G3.1, complementando y modificando con respecto a la versión anterior G3, la información requerida en los temas de derechos humanos y comunidad, así como la discriminación por género de algunos indicadores. Nuestro informe 2011, lo elaboramos basados en esta última versión.

El presente Informe ha demostrado ser de gran valor informativo y nos ha permitido fortalecer nuestra comunicación con nuestros grupos de interés, quienes pueden encontrar en un solo documento la gestión integral de nuestra organización desde todos los servicios y en todos sus ámbitos. Cada año implementamos procesos de mejora para recopilar y organizar la información que nos permita mayor exhaustividad y precisión, además de claridad y facilidad en su interpretación, con el fin de fortalecer los niveles de confianza y credibilidad en la gestión de Comfandi.

La planificación, estructura y el desarrollo de contenidos del Informe, son coordinados por la Sección de Responsabilidad Social y Cooperación del Departamento de Desarrollo Social y Relaciones Corporativas, a partir de la información recopilada y consolidada desde esta área y desde otras áreas como Planeación Corporativa, Gestión Humana y Protección Corporativa.

La redacción, el diseño del documento y la estrategia de divulgación están a cargo de la Sección Comunicaciones Corporativas, del Departamento Gestión Comercial Corporativa; la estructura y el concepto gráfico fueron aprobados por el Comité de Responsabilidad Social - RS.

El Informe se desarrolla con base en los 5 ejes temáticos de nuestra estrategia de responsabilidad social, igual que el informe del año anterior. Adicionalmente, para el diseño del documento utilizamos la nueva campaña de imagen de la Caja y sus unidades de servicio.



En el proceso de elaboración del Informe, cada año avanzamos más en la dinámica de participación y empoderamiento de los responsables de los procesos y la gestión en la organización. En este sentido y con el fin de generar competencias y brindar herramientas sobre los temas económicos, sociales y ambientales que la Caja debe trabajar para ser sostenible en el tiempo, capacitamos a colaboradores de las diferentes áreas administrativas y de servicios de la organización en la construcción, análisis y mejores prácticas en el reporte de indicadores GRI y la elaboración de informes de sostenibilidad, con el fin de sensibilizarlos acerca de la importancia de actuar bajo estos estándares.

En esta tercera versión presentamos una información más condensada y concisa, en un lenguaje de fácil comprensión para nuestros diferentes grupos de interés, de acuerdo con las recomendaciones de nuestros lectores con respecto a los informes 2009 y 2010, manteniendo igual rigurosidad en el cumplimiento de los principios de calidad de la información y de los requisitos de la metodología de indicadores GRI.

Con esta nueva propuesta tendremos un documento exhaustivo con toda la información basada en los parámetros del GRI, que estará disponible en versión electrónica. Para motivar a nuestros grupos de interés a leer el Informe y conocer nuestras estrategias, programas y acciones más relevantes de 2011, tendremos un informe ejecutivo impreso.

A través del correo [servicioalcliente@comfandi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfandi.com.co) podrá adquirir más información acerca de nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011, y en nuestra página web [www.comfandi.com.co](http://www.comfandi.com.co) estará disponible la encuesta de retroalimentación que lo invitamos a diligenciar, para conocer sus opiniones y sugerencias, los cuales nos ayudan a mejorar.

## Metodología

En el proceso de elaboración del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011 desarrollamos actividades preliminares para facilitar la planificación, el seguimiento y cumplimiento del documento, como el cronograma para la elaboración, revisión, aprobación y entrega del informe, la asignación de las áreas y los responsables para el levantamiento y la consolidación de la información, y el diseño de plantillas para el registro eficiente de la información.

Etapas del proceso de elaboración del informe:

Definición de estructura y concepto gráfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación retrospectiva del Informe y ajustes de acuerdo con la nueva versión de indicadores GRI G3.1.</li> <li>• Revisión de comentarios y sugerencias emitidos por nuestros grupos de interés.</li> <li>• Análisis de la información disponible para reportar nuevos indicadores.</li> <li>• Generación de propuestas para mejorar el proceso de elaboración del informe anterior.</li> <li>• Concepto gráfico basado en la nueva imagen de la Caja.</li> <li>• Aprobación del Comité de RS de la estructura y el diseño del Informe.</li> </ul>
Capacitación y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en formas efectivas y buenas prácticas para reportar indicadores GRI.</li> <li>• Socialización y explicación de los cambios efectuados en la versión GRI G3.1.</li> <li>• Diseño de plantillas para la organización de la información incluyendo recomendaciones de mejora y ejemplos reconocidos de reporte por cada indicador.</li> <li>• Empoderamiento con la entrega de plantillas para el levantamiento de la información.</li> <li>• Acompañamiento a las áreas responsables de reportar la información.</li> </ul>
Recolección y consolidación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación y consolidación de plantillas diligenciadas y verificadas por los responsables asignados.</li> <li>• Análisis, ajustes e inclusión de información complementaria de los indicadores, teniendo en cuenta los criterios y principios de calidad.</li> <li>• Desarrollo de los contenidos definitivos.</li> </ul>
Construcción del documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción del documento exhaustivo.</li> <li>• Edición y ajustes.</li> <li>• Elaboración del informe ejecutivo.</li> <li>• Diseño y diagramación del informe exhaustivo y ejecutivo.</li> <li>• Aprobación del informe ejecutivo por parte del Comité de RS.</li> </ul>
Socialización y difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega y distribución de informes exhaustivo y ejecutivo.</li> <li>• Elaboración e implementación de estrategias para la socialización y difusión.</li> <li>• Campañas internas y externas con diferentes públicos para incentivar la lectura del documento en sus dos versiones.</li> </ul>
Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de estrategias para promover el diligenciamiento de la encuesta de evaluación del Informe.</li> <li>• Análisis y evaluación del proceso de elaboración del Informe para identificar oportunidades de mejora.</li> <li>• Documentación de los resultados de la evaluación del Informe por parte de los grupos de interés y de los involucrados en la elaboración del documento.</li> </ul>



## Materialidad

La materialidad o importancia relativa es un concepto que hemos venido implementando en la elaboración de nuestros informes de sostenibilidad. Su aplicación permite que la información contenida sea pertinente y satisfaga los intereses y requerimientos de consulta de nuestros grupos de interés.

En nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2011 documentamos las principales fuentes de retroalimentación sobre la información relevante desde la estrategia de la organización y los asuntos importantes para nuestros grupos de interés, con el fin de afinar nuestros criterios de materialidad.

A continuación describimos las etapas que seguimos para definir la materialidad de nuestro Informe:

### Retroalimentación y aprendizaje de las experiencias con informes previos

- Revisión de los requerimientos explícitos y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Preparación y focalización de procesos para nuevos requerimientos.

### Búsqueda y levantamiento de información relevante

- Implementación de nuevas estrategias de recolección y organización de la información relevante.
- Filtro de la información reportada para evitar repeticiones y redundancias.

### Validación, priorización y definición de la información a reportar

- Validación del cumplimiento de los requerimientos identificados.
- Selección y organización de la información relevante de acuerdo con los criterios de materialidad.



# Así somos





Somos la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi - Comfandi, la primera Caja de la región en aportes y afiliados, con una cobertura en servicios que alcanza el 52% de los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca. Como corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, tenemos funciones de seguridad social y estamos vigilados por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



Comfandi forma parte del Sistema de Cajas de Compensación Familiar, a las cuales, por ley, las empresas colombianas deben afiliar a sus trabajadores. De esta forma promovemos la solidaridad entre empleadores y trabajadores, a través del otorgamiento de subsidios y la prestación de servicios sociales a los trabajadores afiliados y sus familias.

Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad con nuestros servicios de Salud, Educación y Cultura, Recreación y Deportes, Vivienda Social, Mercadeo Social (supermercados y droguerías) y Fomento Empresarial; y a través de programas e iniciativas desarrolladas en alianza con actores relevantes internacionales, nacionales, departamentales y municipales.

Año tras año hemos tenido un permanente crecimiento al compás de la evolución que ha vivido la región, el cual es fruto, entre otros, de las fusiones con otras Cajas de Compensación del departamento, lo que nos ha permitido ampliar nuestra cobertura y patrimonio, incrementando la infraestructura y capacidad operativa para la prestación de nuestros servicios en beneficio de los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general.



## Nuestra esencia

En 2011 culminamos el ciclo de la última planeación estratégica de la Caja y, por tanto, realizamos la evaluación de los objetivos propuestos y de los logros alcanzados en este periodo. El balance nos permitió evidenciar la implementación de mejoras continuas en nuestros procesos, brindando una mayor oportunidad y eficiencia en la prestación de servicios a nuestros afiliados y a la comunidad vallecaucana.

A partir de esta evaluación, iniciamos un nuevo ciclo de planeación estratégica desde un enfoque prospectivo, para el periodo 2012 - 2017, con el que esperamos continuar posicionándonos en la región como una entidad sólida, socialmente responsable, que cumple su misión y alcanza su visión, consolidando los lazos de confianza con nuestros grupos de interés.

### Misión

Mejorar la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación de servicios sociales integrales propios o en alianza con diferentes actores y sectores, garantizando nuestra sostenibilidad económica, social y ambiental.

### Visión

Seremos el mejor aliado del trabajador y su familia, el empresario y la comunidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida, desarrollar la responsabilidad social empresarial e incidir en políticas públicas, con recursos propios y de cooperación nacional e internacional, por una sociedad más incluyente, equitativa y solidaria.

### Perspectivas estratégicas

1. Social
2. Clientes
3. Económica y financiera
4. Procesos y tecnologías
5. Aprendizaje, crecimiento e innovación



## Ética y transparencia

### Código de Ética y Buen Gobierno

Con los ajustes realizados a los Estatutos y aprobados por la Asamblea General de Afiliados, el 9 de junio de 2011 hicimos algunas modificaciones al Código de Ética y Buen Gobierno, con el objetivo de actualizarlo para dar respuesta a las nuevas necesidades del entorno.

Este nuevo Código lo publicamos en nuestra intranet para facilitar el acceso a todos los colaboradores de la organización. Además, realizamos una campaña de comunicación para socializar y afianzar el sentido de pertenencia, a partir de estas normas de conducta.



## Derechos Humanos

En Comfandi nos hemos comprometido con la promoción, la divulgación y el respeto de los Derechos Humanos y en todas nuestras acciones promovemos valores como la equidad, la transparencia, la solidaridad y la justicia.

Como parte de este compromiso, nuestro Departamento Jurídico ha garantizado que los contratos y acuerdos suscritos con proveedores y aliados cumplan con las exigencias legales de gestionar sus procesos, respetando los derechos humanos.

Otra de las acciones emprendidas es el seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y políticas de Comfandi, en los que establecemos como requisito para la vinculación de contratistas, entre otros, no emplear a menores de 18 años, que no evidencien episodios de trabajo forzado, discriminación o algún tipo de vulneración de los derechos humanos. De esta manera garantizamos la negociación con proveedores cuya práctica empresarial respete la dignidad humana, el medio ambiente y la salud, además de asegurar el cumplimiento de las normas ambientales, de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial.

Del mismo modo, durante 2011 no se reportaron incidentes relacionados con discriminación, trabajo forzado, violación de derechos a las minorías o cualquier otro tipo de vulneración de los derechos humanos, desde o hacia los colaboradores de la organización. Entre tanto, nuestro Departamento de Gestión Humana ha procurado el cabal cumplimiento del reglamento interno de trabajo, como herramienta que facilita el respeto y la promoción de estos derechos. Tampoco se presentaron quejas, ni requerimientos relacionados con incumplimientos o impactos negativos en este tema.

Comprometidos con la promoción y divulgación en este tema, Comfandi realizó el primer Simposio “Humanización de los Servicios de Salud”, con el objetivo de sensibilizar a los profesionales de la salud respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios.

El simposio contó con la participación de conferencistas nacionales y reconocidos expertos en el tema, que abordaron aspectos como la relación y comunicación médico – consultantes, los derechos humanos y derechos de los pacientes, la ética médica que debe mediar esta relación, y lo concerniente a la humanización de la atención en las instituciones que prestan servicios de salud.

Al evento presidido por el Secretario de Salud Municipal, Dr. Alejandro Varela y el Subdirector de Servicios de Salud de Comfandi, Dr. Carlos Augusto Hernández Ávila, asistieron 268 profesionales de la salud, personal administrativo de atención en el sector salud y estudiantes de ciencias de la salud.

## Políticas y procedimientos de anticorrupción

Nuestro compromiso contra la corrupción lo hemos hecho explícito en los procedimientos de contratación, en el reglamento interno de trabajo y en la política anticorrupción presentada en el artículo 23 de nuestro Código de Ética y Buen Gobierno.

De esta manera, en todos los procesos contractuales y de vinculación de personal, exigimos el cumplimiento de normas de conducta que incluyen el conflicto de intereses e incompatibilidades. Además, en la estrategia de divulgación de nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, hemos socializado a todos los colaboradores el rechazo de toda conducta o práctica corrupta o de soborno adoptada desde cualquier unidad de negocio, sensibilizándolos sobre la importancia de ser y actuar de manera transparente en todas sus acciones.

Fruto de esta concientización, control y promoción de la lucha contra la corrupción, en 2011 no se presentaron incidentes de corrupción en ninguna de nuestras unidades de negocio, de la misma manera, no hemos identificado riesgos de corrupción, ni se presentaron acciones contra la organización por prácticas monopolísticas.

## Conflictos de interés

Uno de nuestros principios fundamentales es la correcta aplicación de los recursos de la Caja y, en general, del sistema de compensación familiar; es por esto que además de cumplir con la directrices establecidas en el artículo 23 de la Ley 789 de 2002, hemos determinado en el artículo 47 de nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, cómo deben manejarse estos conflictos.

El artículo determina que:

“En casos donde el representante legal o cualquier funcionario de la Caja (miembro del Consejo Directivo o de cualquier órgano de gobierno) tenga uno de los vínculos de parentesco establecidos por la ley, deberá abstenerse de participar en los procesos de selección, contratación o auditoría y la entidad deberá celebrarlos siempre y cuando estos proponentes se encuentren en condiciones de igualdad con las demás ofertas o ser la mejor opción del mercado. Será causal de remoción del Consejo Directivo u órgano administrativo la violación a la presente disposición, incluyendo una inhabilidad para desempeñar esta clase de cargos por un término de 10 años.

**Parágrafo 1°.** Es deber del representante legal de la entidad informar a los trabajadores de la entidad o entidades vinculadas sobre el contenido de la presente disposición y adoptar las medidas correspondientes tendientes a garantizar la periodicidad de esta información. En particular, ésta debe ser una cláusula en los diferentes contratos que celebre la entidad o entidades vinculadas, para garantizar por parte de terceros el suministro de la información.

**Parágrafo 2°.** Es deber de la Caja establecer mecanismos caracterizados por una total transparencia en cuanto a los procedimientos a que deben acudir los proveedores para ser incluidos en el registro correspondiente”.

## Cumplimiento normativo

El cabal cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones establecidas desde el gobierno, nacional, regional o local, y desde la Superintendencia del Subsidio Familiar, es uno de los principales compromisos de nuestra labor diaria. Desde los diferentes estamentos de la organización siempre estamos atentos a las actualizaciones normativas y a los requerimientos de las entidades que nos vigilan.

Gracias a esto, durante 2011 no se presentaron sanciones, multas o incidentes fruto del incumplimiento de normas, leyes, regulaciones o códigos voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing o con el suministro, uso o impacto en la salud de los productos y servicios prestados por Comfandi.

### Propiedad intelectual y derechos de autor

Cumplimos con todas las obligaciones relacionadas con la adquisición de las licencias del software utilizado, y hemos establecido políticas y procedimientos internos para efectuar el adecuado seguimiento a las instalaciones existentes, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 22 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000.

## Medio ambiente

En Comfandi nos acogemos a las solicitudes y requerimientos de las entidades ambientales competentes en el desarrollo de nuestros proyectos para el cumplimiento de la normatividad ambiental, como lo explicamos en el capítulo Amigos del medio ambiente.

### Incidentes de privacidad y seguridad de datos

En Comfandi el respeto, la privacidad y el control en el uso de los datos personales de nuestros clientes, es uno de los componentes esenciales en la interacción y relacionamiento con ellos, asegurando su confiabilidad y tranquilidad a la hora de hacer uso de nuestros servicios. Gracias a esta labor, durante el año no se presentaron reclamaciones relacionadas con la fuga de información relativa a sus datos personales o información suministrada por ellos como confidencial.

### Etiquetado de productos y servicios

La consolidación de lazos de confianza con nuestros grupos de interés está sustentada en la claridad, oportunidad y transparencia de la información que reciben sobre nuestros diversos productos y servicios, además de la comunicación oportuna sobre modificaciones y ajustes en los servicios debido a modificaciones en la legislación que nos rige en nuestros procesos.

Desde las unidades estratégicas de negocio generamos información pertinente sobre cada uno, sus características, los mecanismos para adquirirlos y acceder a ellos, las tarifas, restricciones y aprobaciones de ley para la prestación de los mismos, además de vigencias y condiciones de uso, y, en el caso de salud, informamos sobre los derechos y deberes de los usuarios.

De esta manera, el 100% de nuestros servicios ofrece toda la información pertinente al alcance de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus necesidades y la normatividad establecida. Además, en todos nuestros puntos de atención, brindamos y publicamos la información respectiva para facilitar el acceso y el uso del servicio.



## Modelo de control

En 2011 creamos el Comité de Auditoría, y definimos los roles y responsabilidades de los organismos de supervisión y control frente al sistema de Control Interno de la Caja. Este hecho marca el inicio de una nueva cultura basada en la gestión integral de los riesgos, cimentada en principios de autogestión, autorregulación y autocontrol.

Una gestión integral de riesgos implica, entre otras cosas, la identificación, evaluación y valoración, sistemática y permanente de los diferentes riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, y la implementación de los controles preventivos necesarios para mitigar dichos riesgos.





## Iniciativas externas

Comprometidos con la visión de trabajar por una sociedad más incluyente, equitativa y solidaria, en 2011 continuamos firmes en la promoción, divulgación e implementación de los principios del Pacto Global al interior de nuestra organización, y en las asociaciones y organizaciones con las que trabajamos.

Parte de este compromiso fue la presentación de nuestro segundo informe de progreso o COP ante el Pacto Global y la participación en el Congreso “Pacto Global y Responsabilidad Social Empresarial: diálogo entre empresa, academia y sector público”, que tuvo como propósito generar un espacio de diálogo entre el sector empresarial, el sector público y la academia, sobre los avances en la implementación de los principios del Pacto Global, en especial en temas de medio ambiente, transparencia y derechos humanos.

En este encuentro participamos como expositores de nuestra experiencia de trabajo desde la implementación del Sistema Regional de Responsabilidad Social y el Programa Social Plan de Vida, estrategias que en Comfandi hemos desarrollado como apoyo para que nuestras empresas afiliadas le aporten a la sostenibilidad de la región.

También nos adherimos a la iniciativa “Compromiso del sector privado representado en la ANDI en apoyo de la ética, la transparencia y las buenas prácticas”, promovida por la Asociación Nacional de Industriales - ANDI, cuyo objetivo es rechazar todo acto de corrupción y soborno por parte de las empresas, además de promover la transparencia, la ética y el respeto por los derechos humanos, entre otros compromisos éticos que se establecen en esta declaración.






Parte de los compromisos adquiridos con esta declaración es velar por su desarrollo y cumplimiento en todos los ámbitos donde la empresa tenga presencia, así como su difusión.

## Asociaciones a las que pertenecemos











### Asociaciones

-  Asociación de Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
-  Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC
-  Asociación Nacional de Industriales - ANDI, Seccional Valle del Cauca





### Consejos

-  Consejo Directivo Nacional de la Asociación Hotelera de Colombia - COTELCO
-  Consejo Unidad de Acción Vallecaucana - UAV
-  Consejo Rector Asociación para la Formación de Empresarios del Valle del Cauca - AFEMVA
-  Consejo Administrativo de la Asociación Hotelera de Colombia Valle del Cauca, Cotelvalle
-  Consejo Territorial de Planeación de Palmira





### Juntas Directivas

-  Empresarios por la Educación
-  Asociación de Cajas de Compensación Familiar - ASOCAJAS
-  Finamérica
-  Nueva E.P.S
-  Consorcio C3
-  Corporación para el Desarrollo y Paz del Valle del Cauca y Norte del Cauca - Vallenpaz
-  Asociación Nacional de Industriales - ANDI, Seccional Valle del Cauca
-  E.P.S. Servicio Occidental de Salud - S.O.S.
-  Corporación para la Recreación Popular
-  Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL Valle
-  Corporación Destino Paraíso
-  Fundación Trascender
-  Corporación Centros Regionales de Educación Superior - COMUNITEC
-  Recrear Palmira
-  Fundación Univalle Palmira
-  Fundación Progresamos

### Comités

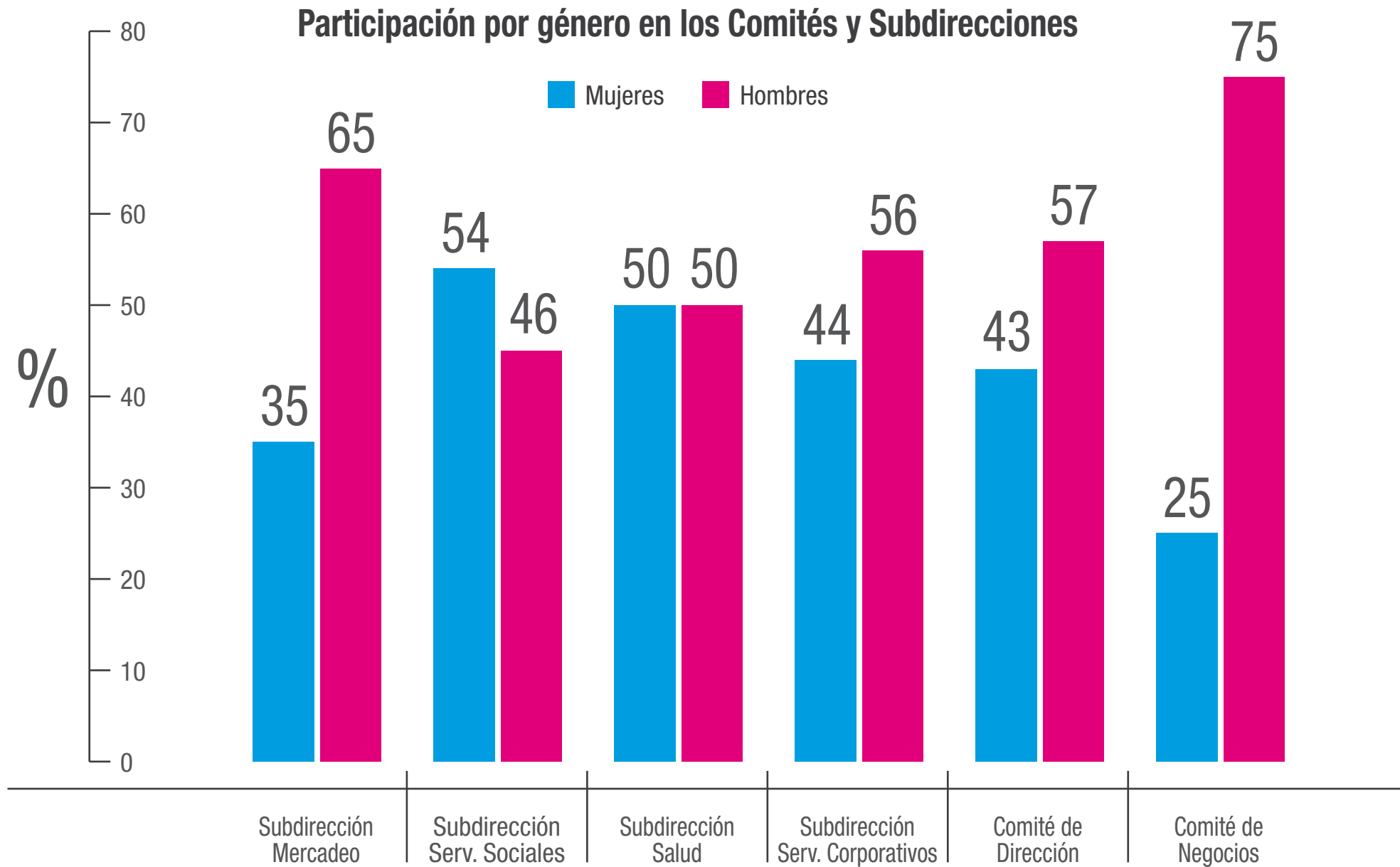
-  Universidad, Empresa, Estado
-  Comité de Empresarios por un Valle del Cauca socialmente responsable
-  Ejecutivo Consorcio Cafam, Colsubsidio, Comfandi.
-  Política Social de la Alcaldía Municipal de Tuluá

### Otros

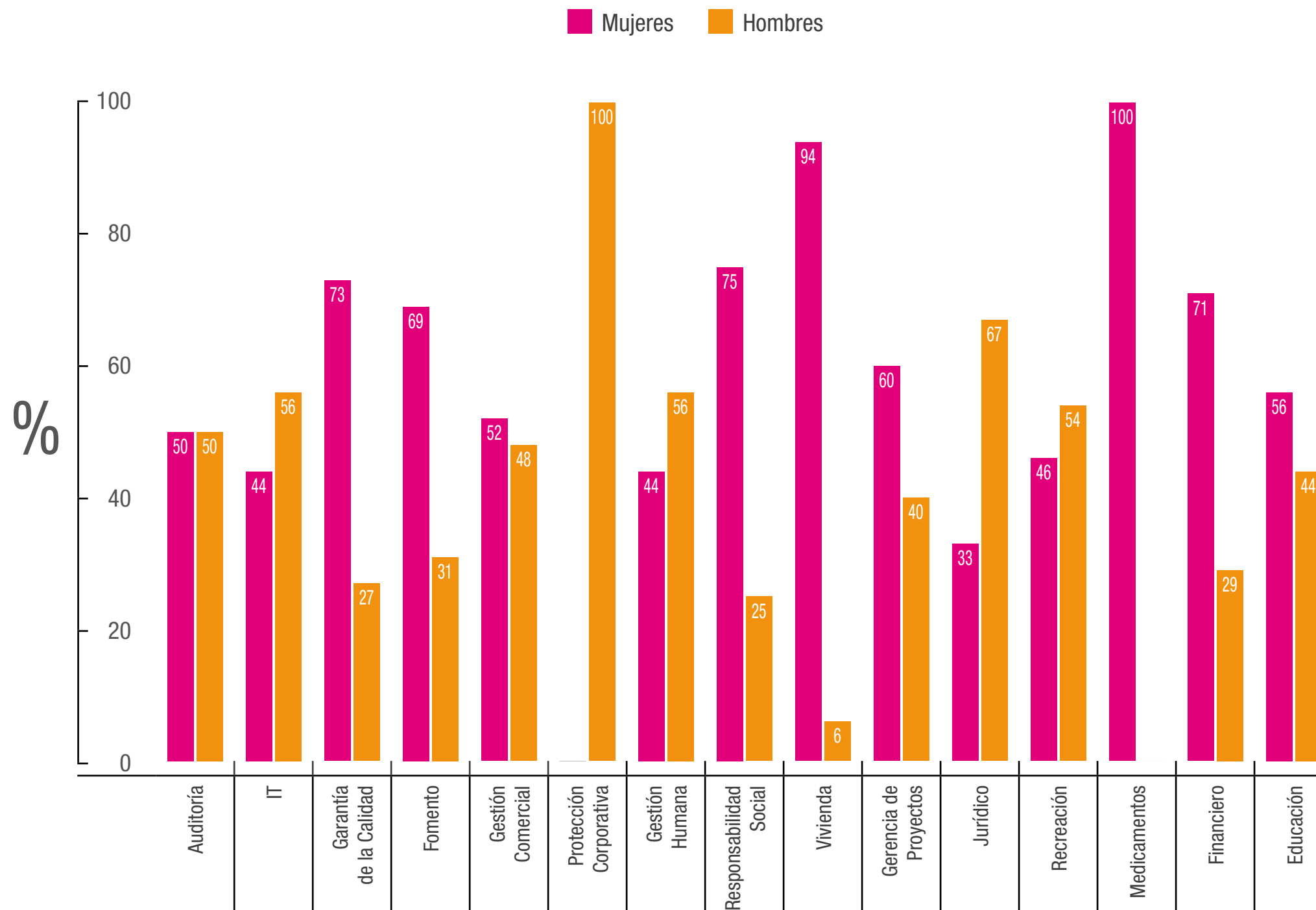
-  Fundación Ecoparque Llanogrande - FELLG
-  Operador de información SIMPLE
-  Comisión Vallecaucana por la Educación
-  Red Regional de Emprendimiento

## Gobierno corporativo

En 2011, la estructura de gobierno corporativo y los comités de apoyo y dirección de la organización no sufrieron cambios significativos; sin embargo, cabe resaltar la amplia participación general de las mujeres en estos comités (55%).



## Participación por género en los Comités de Departamento


















## Consejo Directivo



Presentamos la conformación de nuestro máximo órgano de gobierno, durante 2011:

### Representante de los empresarios

Principales	Suplentes
 Pedro Piedrahita	 Plaza vacante por retiro de la empresa
 Alfonso Muñoz Córdoba	 Hernán Aguilera Borja
 Francisco Luis Arango Vallejo	 Juan Carlos González
 Jorge Arturo Pinto Serrano	 Juan Fernando González Reyes
 Eduardo Fernández De Soto	 Andrés Gutiérrez Upegui

### Representantes de los trabajadores

Principales	Suplentes
 Ángela María Espinal Montoya	 Luis Fernando Céspedes García
 Guillermo Domínguez Lozada	 Juan Carlos Velasco Achury
 Hernán Camilo Llanos Pérez	 Omar Cerón Oliveros
 Javier Antonio Vargas Doronsoro	 Freddy Humberto Cuenca Domínguez
 Víctor Fabio Céspedes Segura	 Benjamín Reinoso Hernández

- .....
-  Ejecutivos
  -  Independientes

En relación con la determinación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno, estos son designados en un 50% por el Ministerio de la Protección Social en representación de los trabajadores y los representantes de los empleadores son elegidos en Asamblea de Afiliados.

Los representantes de los empleadores tienen como único requisito ser representante legal, miembro del Consejo Directivo o socio de algunas de las empresas afiliadas, como cumplimiento de lo establecido en los Estatutos y en las determinaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Es importante resaltar que de acuerdo con los Estatutos de Comfandi, ningún miembro del Consejo Directivo se desempeña en cargos ejecutivos de la Caja, y la definición de las estrategias de la misma es determinada por el Comité de Dirección y aprobada por el Consejo Directivo.

### Mecanismos de comunicación con el máximo órgano de gobierno

En Comfandi, los mecanismos para presentar recomendaciones al máximo órgano del gobierno siguen los conductos regulares y se ponen a consideración en espacios como los comités directivos, que se realizan mensualmente, y los comités de negocios, que se realizan cada ocho días durante todo el año.

Los colaboradores cuentan con un espacio denominado “conversatorios con el Director Administrativo”, en el cual pueden presentar sus recomendaciones e indicaciones. Otro canal que está a disposición para todos los grupos de interés es la línea telefónica gratuita nacional y el correo electrónico de servicio al cliente.

### Retribuciones al máximo órgano de gobierno

En 2011, por recomendación de la Superintendencia de Subsidio Familiar, se determinó que los consejeros suplentes sólo serán invitados a los Comités Directivos cuando los titulares no puedan asistir, es decir, que no continuará la asistencia simultánea a los Consejos de los miembros principales y suplentes, razón por la cual sólo se pagarán honorarios a quienes asistan a las reuniones.

### Seguimiento a la gestión

Existen diferentes tipos de comités (Comité de Dirección, Comité de Negocios, Comité Financiero, Comité de Responsabilidad Social), que se reúnen cada mes o en algunos casos con una periodicidad menor, en los cuales se tratan los asuntos relacionados con el funcionamiento y gestión de nuestra organización en temas financieros, de avance en las iniciativas, proyectos y programas y de responsabilidad social.

Dichos comités tienen como propósito mantener permanentemente informada a la Alta Dirección acerca de los avances en cada una de las áreas, y fijar las directrices y estrategias necesarias para mejorar la gestión. El desarrollo de las reuniones, las decisiones tomadas y los compromisos adquiridos son documentados en actas.

Adicionalmente, cada unidad estratégica de negocio periódicamente se reúne con algunos miembros del Comité Directivo en un Comité Consultivo, para presentar y considerar los nuevos proyectos y oportunidades que la Caja puede implementar o participar para fortalecer la gestión de la organización.

### Comité de Auditoría

De acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través de la circular 023 de noviembre 30 de 2010, conformamos el Comité de Auditoría, como un órgano sin naturaleza ejecutiva, que sirve de apoyo a la gestión del Consejo Directivo en temas relacionados con la implementación y supervisión de todos los elementos que conforman el sistema de control interno de la organización. El reglamento de este nuevo Comité fue aprobado por el Consejo Directivo en 2011.

Una vez creado el Comité, definimos los roles y responsabilidades de los organismos de supervisión y control frente al Sistema de Control Interno de la Caja. Este hecho marca el inicio de una nueva cultura basada en la gestión integral de los riesgos, cimentada en principios de autogestión, autorregulación y autocontrol.

Una gestión integral de riesgos implica, entre otras cosas, la identificación, evaluación y valoración, sistemática y permanente de los diferentes riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, y la implementación de los controles preventivos necesarios para mitigar dichos riesgos.



## Estructura operativa

La estructura organizacional de la Caja continúa de la misma manera que en años anteriores. Sin embargo, realizamos algunos cambios en los departamentos ya existentes y creamos nuevas divisiones:

Creamos la Gerencia de Proyectos de Infraestructura y Sostenibilidad, que tiene bajo su responsabilidad los proyectos nuevos y en desarrollo de infraestructura de la Caja; para ello cuenta con la Coordinación de Proyectos de Infraestructura y depende de la Subdirección de Servicios Corporativos.

Creamos el Departamento de Negociación y Compras Corporativas, conformado por un grupo de Negociadores, que tendrán bajo su cargo grupos de compras acordes con los lineamientos del sistema SAP ERP: Negociador de Insumos y Repuestos, Negociador de Insumos Médico-quirúrgicos. Negociador de Servicios y Logística, Negociador de Compras Especiales, y Negociador de Retail.

La Unidad Operativa Mercadeo Social es otra nueva área, conformada por la Sección Ventas y Operaciones Medicamentos, las Coordinaciones de Mercadeo Regionales, Eficiencia de Personal y Operativa de Procesos; por Operación Logística y Domicilios, Administradores Puntos de Venta Supermercados y Proveedurías.

El Departamento de Servicios Generales cambió de nombre por Unidad Operativa de Bienes y Servicios; cuenta con tres Coordinaciones: Infraestructura, Servicios Internos y Equipos y Activos. Depende del Departamento Finanzas y Operaciones.

En el Departamento de Gestión Comercial Corporativa realizamos ajustes en la Sección de Ventas, con el fin de tener mayor cubrimiento y brindar atención más personalizada a nuestras empresas afiliadas en Cali y las demás regionales.

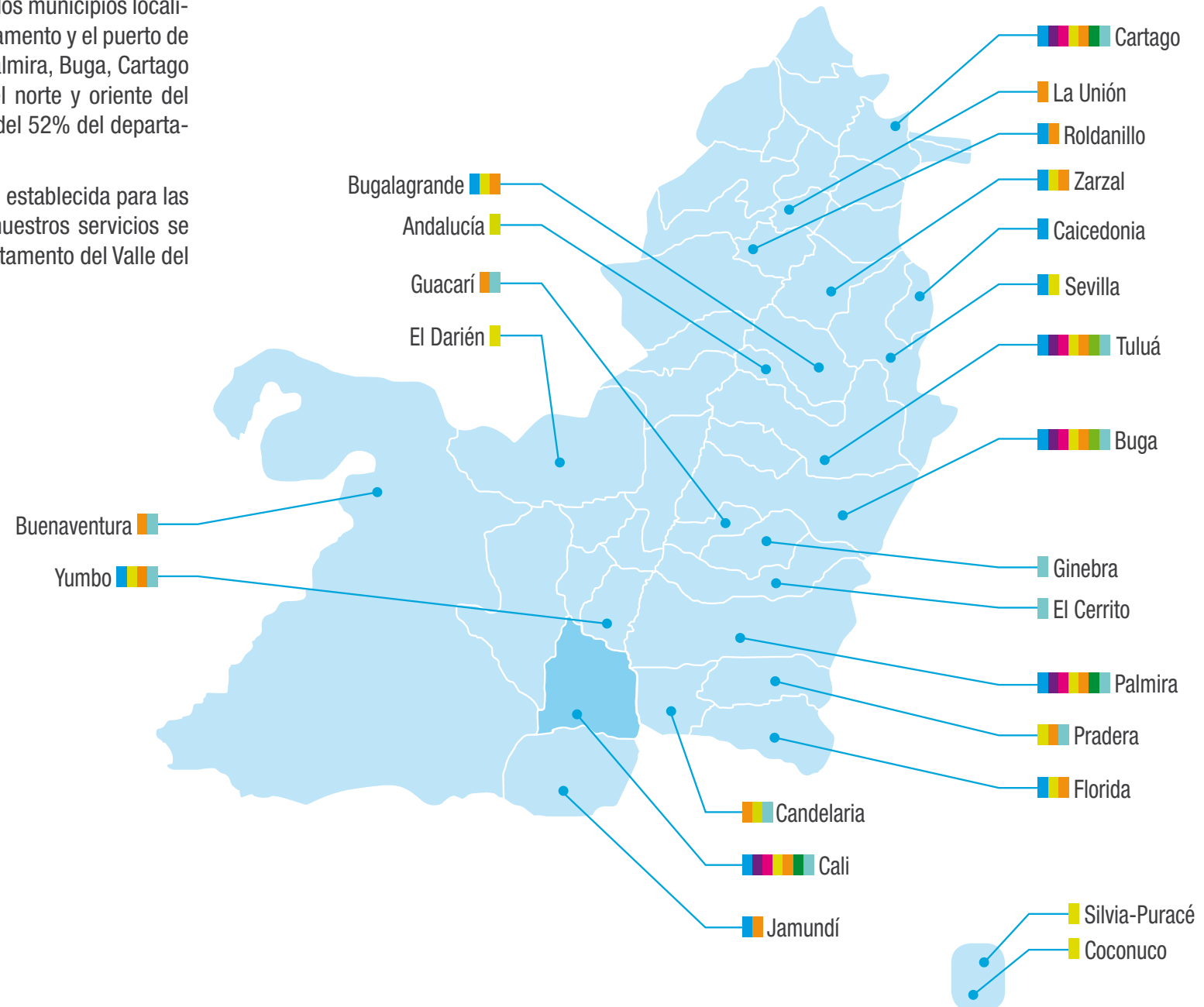


## Cobertura

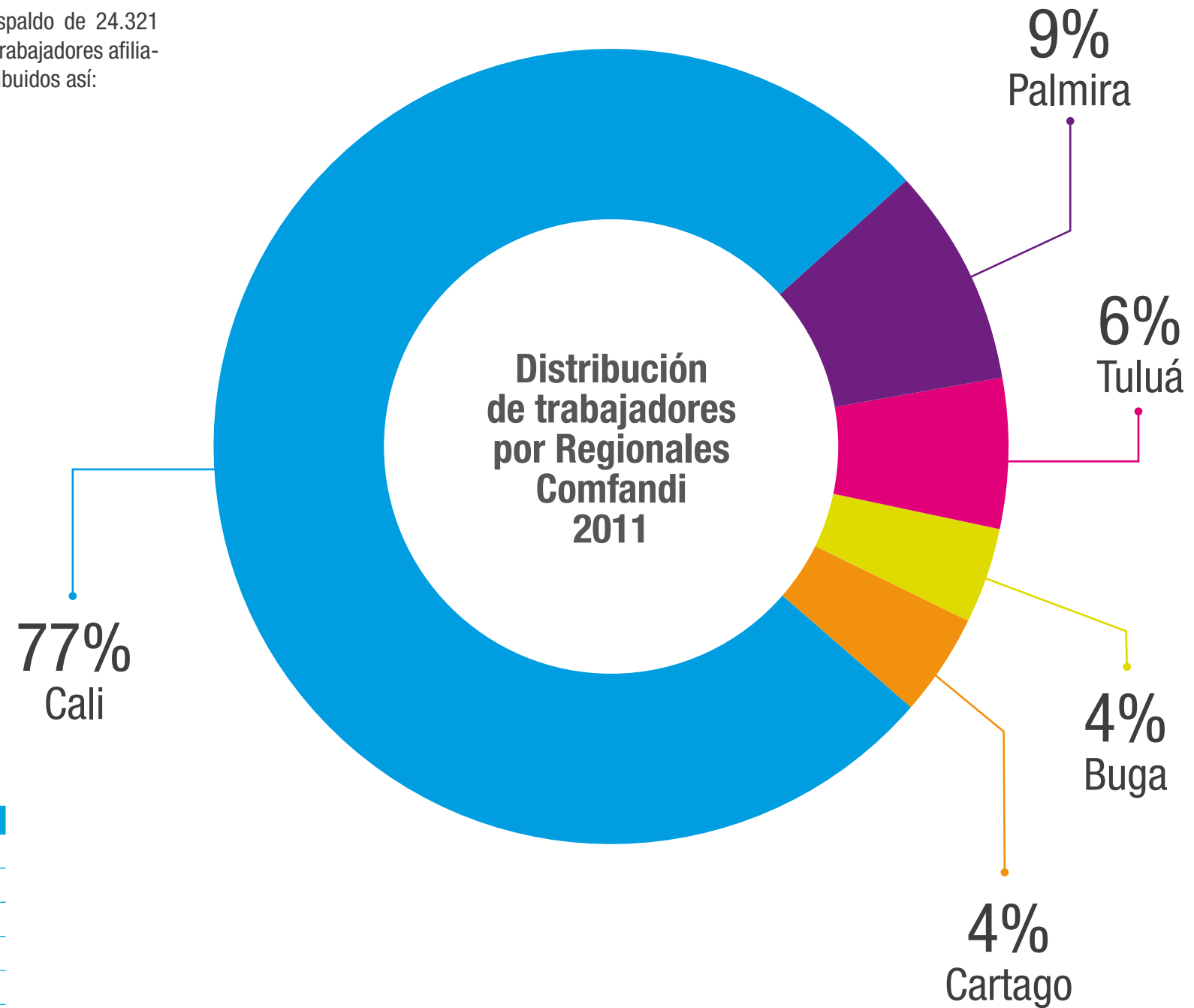
Nuestra organización tiene definida su estructura geográfica por regionales, lo que permite garantizar el cubrimiento de nuestros servicios. La sede principal está en la regional Cali, y comprende además los municipios localizados en el suroccidente del departamento y el puerto de Buenaventura. Las regionales de Palmira, Buga, Cartago y Tuluá, llegan a los municipios del norte y oriente del departamento, con un cubrimiento del 52% del departamento del Valle del Cauca.

En cumplimiento de la normatividad establecida para las Cajas de Compensación Familiar, nuestros servicios se prestan exclusivamente en el Departamento del Valle del Cauca, en el territorio colombiano.

- Educación y Cultura
- Subsidio Familiar
- Vivienda Social
- Recreación y Deportes
- Mercadeo Social
- Fomento Empresarial
- Salud

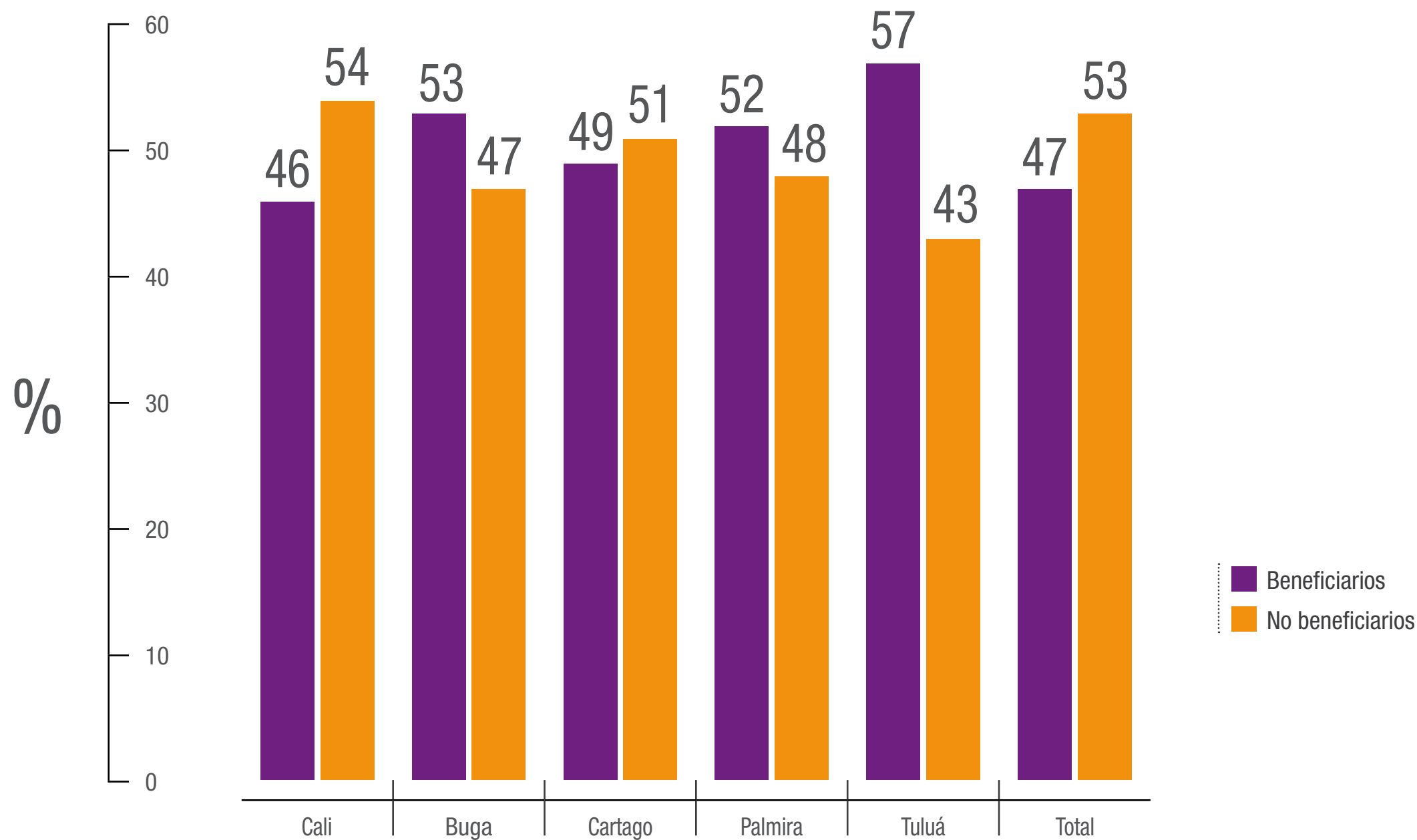


En 2011 contamos con el respaldo de 24.321 empresas afiliadas y 384.307 trabajadores afiliados en el Valle del Cauca, distribuidos así:

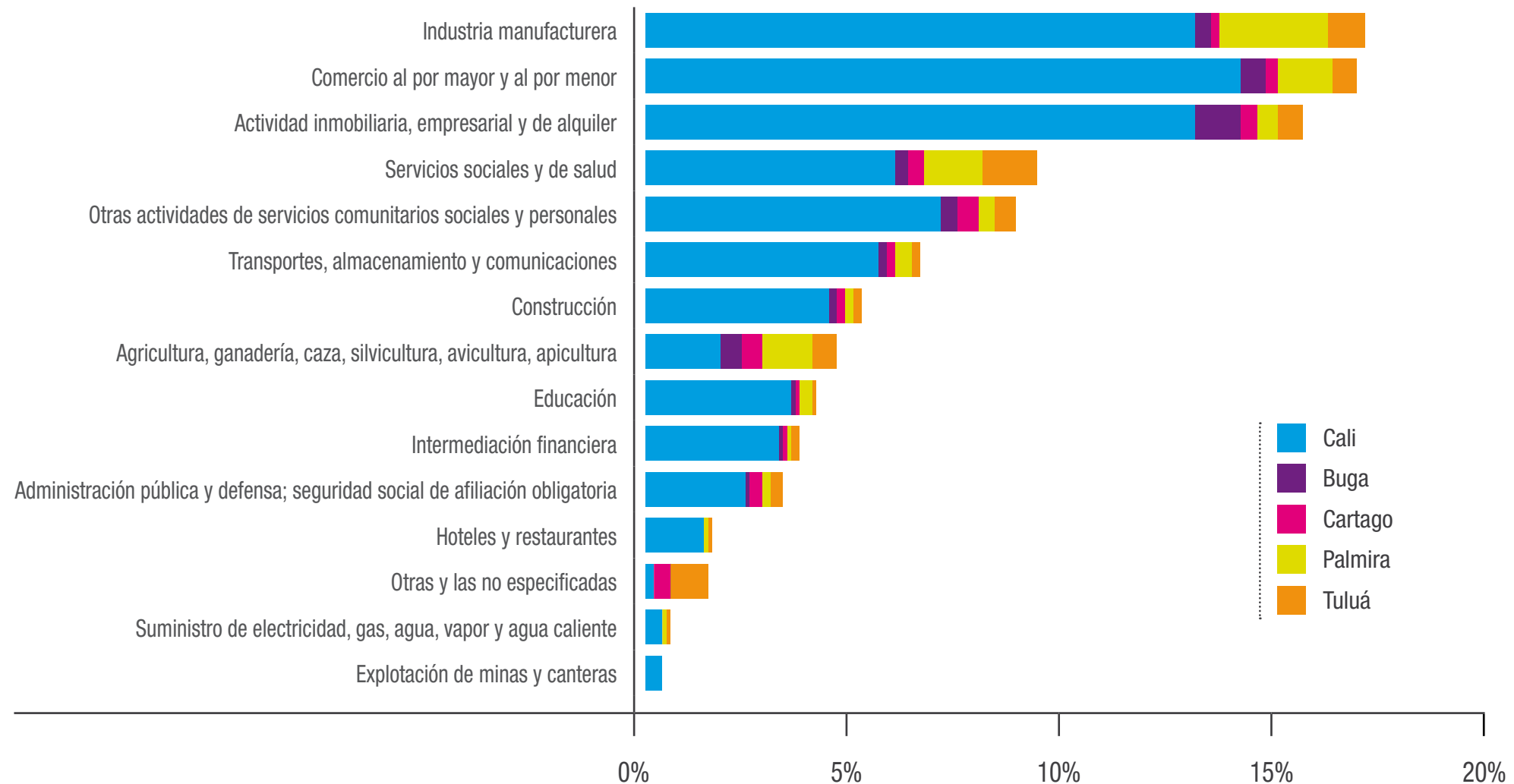


Regional	Total trabajadores
Cali	295.752
Buga	15.997
Cartago	14.636
Palmira	33.308
Tuluá	24.614
Total	384.307

La distribución de población entre beneficiarios y no beneficiarios del subsidio monetario es muy equitativa en la mayoría de las regionales, siendo mayor la población no beneficiara en Cali y en Cartago.



## Distribución porcentual de los trabajadores afiliados por sector económico



En 2011 disfrutaron de nuestros servicios 1.292.510 personas entre trabajadores afiliados y sus familias, que representan el 29,19% del total de la población del Valle del Cauca, y 35.205 personas más con respecto al año anterior.





## Servicios y programas

Más allá de la prestación de los servicios de Subsidio Familiar, Salud, Educación y Cultura, Recreación y Deportes, Fomento Empresarial, Mercadeo Social (supermercados y droguerías) y Vivienda Social que ofrecemos como Caja de Compensación Familiar a nuestros afiliados y la comunidad en general, adelantamos múltiples iniciativas, proyectos, programas e intervenciones sociales, con el objetivo de contribuir con en el mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada y no afiliada.



## Subsidio Familiar

Este servicio, el primero ofrecido por las Cajas de Compensación, otorga cada mes un beneficio monetario a los trabajadores afiliados, con ingresos inferiores a cuatro SMMLV, por cada persona a cargo, según los requisitos de ley.

Además del subsidio monetario, los afiliados cuentan con subsidios en especie de acuerdo con su nivel salarial, que se hacen efectivos al momento de utilizar cualquiera de nuestros servicios, disminuyendo la carga económica de quienes tienen menores ingresos.

El subsidio monetario que otorgamos durante 2011 tuvo un incremento aproximado del 16% con respecto al año anterior, mientras que la cobertura se incrementó un 3.3%.

Año	Personas beneficiadas	Subsidio otorgado (MM)
2010	303.062	60.932
2011	313.072	70.988
Variación	3,3%	16,5%

## Salud

En Comfandi, el servicio de Salud es uno de los factores sociales más importantes para mejorar la calidad de vida de los vallecaucanos, pues su principal objetivo es la preservación de la vida. Por esto, en diciembre de 2011 entregamos a la región la “Clínica Amiga, tan humana como tú”, ubicada estratégicamente al sur de Cali, donde se estima vivirán un millón de personas en los próximos 50 años.

La clínica está enfocada en un modelo de atención con participación de los miembros de la familia para una rápida recuperación del paciente y cuenta con espacios que se han concebido para tal fin. Ofrece servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, unidad de cuidados intensivos para adultos y pediátricos, consulta externa, cuidado en casa, laboratorio clínico, endoscopia, imagenología, hemodinamia y centro socio-sanitario.

Esta gran obra de infraestructura y servicio se integra a la red propia de Instituciones Prestadoras de Salud - I.P.S., ubicadas estratégicamente en municipios del Valle del Cauca, la cual considera entre sus prioridades facilitar el acceso a nuestros servicios a los afiliados y a la comunidad en general.

Otros de los cambios relacionados con los puntos de prestación de servicios de salud fue el cierre de las I.P.S. de Ciudadela en Cali, por encontrarse en el sector próximo a la nueva Clínica Amiga; el cierre de la I.P.S. en Guacarí y del Centro de Terapias en Palmira.

En 2011 realizamos a través de nuestros servicios integrales y personalizados, 4.966.638 actividades, de las cuales el 94% las realizamos en infraestructura propia, incrementándose un 4% con respecto a 2010.

A continuación detallamos las actividades por servicio:

Actividades	2010	2011	% Var.
Medicina general	1.180.100	1.190.226	0,9
Pediatría	77.013	68.260	-11,4
Medicina especializada	245.747	192.933	-21,5
Odontología general	432.456	370.603	-14,3
Odontopediatría	-	18.185	-
Laboratorio clínico	1.556.756	1.389.087	-10,8
Rayos X	141.225	128.288	-9,2
Urgencias	335.670	208.305	-37,9
Hospitalización	122.519	93.918	-23,3
Salud ocupacional	52.239	55.255	5,8
Otras actividades curativas	414.775	308.305	-25,7
Otras actividades preventivas	933.886	765.638	-18,0
Otras actividades	220.269	177.635	-19,4
<b>Total</b>	<b>5.712.655</b>	<b>4.966.638</b>	<b>-13,0</b>





## Educación y Cultura

En Comfandi estamos seguros de que la Educación y la Cultura son los mayores generadores de desarrollo y prosperidad social, por eso, día a día trabajamos en la consolidación de nuestro Sistema Educativo, desde la primera infancia hasta la educación continuada, fomentando el acceso a la cultura y contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad vallecaucana.

En 2011 no se presentaron cambios en la red propia de servicios educativos y culturales conformada por jardines sociales, colegios de primaria y bachillerato, colegio para adultos, instituto técnico y tecnológico, instituto de formación para el trabajo y el desarrollo humano, centros culturales y bibliotecas.

### Educación Formal

Este es el primer eslabón en nuestro sistema educativo Comfandi, en el cual ofrecemos programas de formación desde la primera infancia hasta el bachillerato, atendiendo a niños, adolescentes y jóvenes; además, brindamos educación básica y secundaria para adultos, con el programa Alternativa Pedagógica Integrada de Comfandi - ALPEINCO, desarrollado a través de ciclos lectivos especiales, que otorgan el título de Bachiller.



## Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

A través de este segundo eslabón ofrecemos, directamente o en alianzas, programas de formación técnico laborales, técnico profesionales, tecnológicos y universitarios; trabajando en el fortalecimiento del ser, el saber y el hacer. Además, ofrecemos programas de educación continuada, que incluyen seminarios, diplomados y cursos cortos, para brindar acceso a nuestros afiliados a un proceso de formación de permanente actualización.

En esta modalidad contamos con el Centro de Atención a la Familia, como parte del desarrollo del ser, que ofrece atención psicosocial a las familias, a las comunidades vulnerables, y promueve el desarrollo de competencias sociales en las empresas, a través de programas de formación en desarrollo humano, facilitando la interacción entre el ser y el mundo laboral.

## Cultura

Este es un servicio transversal en nuestro sistema educativo, con el que promovemos el acceso a la cultura como fuente de formación. Contamos en nuestros centros culturales con una agenda permanente de actividades para todo público, como exposiciones y presentaciones artísticas; además, en nuestras bibliotecas tenemos una amplia colección bibliográfica y audiovisual, y programas de promoción de lectura para niños y jóvenes.

Desde el servicio de Cultura administramos las bibliotecas escolares de los colegios Comfandi, en las que realizamos diversas actividades de fomento a la lectura con la comunidad educativa.

Cobertura de los servicios de Educación:

Educación		2010	2011	% Var.
Educación Preescolar y Básica Primaria y Básica Secundaria	1	10.793	10.282	-5
Educación Media Técnica	2	505	441	-13
Educación Media Académica	3	620	753	21
Colegios Adultos (1)	4	3.909	3.469	-11
Educación Técnica y Tecnológica (2)	5	1.681	1.695	1
<b>Total Educación Formal</b>	<b>1+2+3+4+5</b>	<b>17.508</b>	<b>16.640</b>	<b>-5</b>
Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (3)		61.182	78.420	28
Atención a personas en situación de discapacidad		980	1.437	47
Cultura y Bibliotecas		2.279.559	1.971.826	-13
Primera infancia (4)		717	1.053	47

- (1) En el Colegio Adultos de Cartago cerramos dos grupos debido al desmonte gradual del servicio.
- (2) Corresponde a la alianza que se tiene con Corporación Centros Regionales de Educación Superior - COMUNITEC.
- (3) El crecimiento corresponde a la intensificación en todas las regionales de charlas y conferencias en Desarrollo Humano, el convenio con el Sena, el Centro de Atención a la Familia Cali y el Centro de Educación Superior Tuluá, y las carreras tecnológicas a través del sistema polimodal en Buenaventura.
- (4) Incluye la atención en el Jardín Social El Paraíso (Cali), Hogar Múltiple Semillitas de Amor y Convivencia (Florida), Hogar Agrupado Rincón de Azúcar (El Placer - Cerrito) y Jardín Social Tuluá.

## Recreación y Deportes

En Comfandi asumimos la recreación, el deporte y el turismo como un elemento esencial en el desarrollo integral de los individuos y sus familias, diseñando y ejecutando programas en nuestra red de centros recreativos y vacacionales, como un elemento importante para contribuir con el mejoramiento la calidad de vida de nuestros afiliados y de la comunidad.

Con relación a la cobertura, tuvimos 4.054.540 usos de los programas y servicios en nuestros centros recreativos y vacacionales, lo que representa un incremento del 12.4% frente a 2010.



Recreación	2010	2011	% Var.
Programas especiales: personas mayores, programas externos, programas turísticos y escuelas deportivas (1)	639.067	692.062	8,3
Centros recreativos, actividad libre (2)	2.344.263	2.708.830	15,6
Centro Recreativo El Lago, visitantes (3)	329.179	381.953	16,0
<b>Subtotal usuarios centros recreativos</b>	<b>3.312.509</b>	<b>3.782.845</b>	<b>14,2</b>
Lago Calima (huéspedes)	169.045	177.302	4,9
Hotel Silvia (huéspedes y visitantes) (4)	19.121	22.596	18,2
Hotel Coconuco (huéspedes y visitantes) (5)	32.541	27.316	-16,1
Hostería Los Veleros (huéspedes y visitantes)	38.735	44.481	14,8
<b>Subtotal usuarios centros vacacionales</b>	<b>259.442</b>	<b>271.695</b>	<b>4,7</b>
Otros eventos			
Entradas evento primero de mayo (6)	35.061	0	-100,0
<b>Total usos de Recreación</b>	<b>3.607.012</b>	<b>4.054.540</b>	<b>12,4</b>

- (1) Incluye Buga, Cartago, Palmira y Tuluá.
- (2) Incluye Yumbo, La Paila, Candelaria, Cartago, Palmira y Tuluá. En 2011 cerramos el centro recreativo de Sevilla.
- (3) La variación positiva se debe al incremento en paseos durante el día.
- (4) La variación positiva se debe principalmente al incremento de los visitantes al hotel.
- (5) La variación es negativa porque hubo una menor proporción de visitantes en el hotel, además la ocupación fue baja por alteraciones en el orden público y clima.
- (6) En 2011 no realizamos el evento del 1 de mayo en los centros de cada regional; lo reemplazamos por un homenaje al trabajador y su familia, cuya celebración no sólo fue de un día sino que se amplió a todo el mes de mayo, donde nuestros afiliados recibieron beneficios a través de todas las Unidades Estratégicas de Servicios en Cali y las demás regionales.

## Programa Personas Mayores

Contamos con el programa de atención integral a las personas mayores “Muchas canas, muchas ganas”, en el cual realizamos diversas actividades para el mejoramiento de su calidad de vida, entre ellas la iniciativa “Informática y redes sociales”, con el objetivo de mostrar los beneficios que traen las nuevas tecnologías a las personas mayores. Como complemento realizamos la segunda muestra de tecnología y comunicaciones en el Centro Campestre Pance, con la asistencia de 3.200 personas.

Además trabajamos en el programa “Las personas mayores van a la U”, en la sede de la Universidad Autónoma, durante 10 jornadas de tutoría. También organizamos una integración en el Centro Campestre Pance con la asistencia de 250 personas mayores de la ciudad y el apoyo de estudiantes de la Universidad Autónoma.

En nuestro Complejo Recreativo Lago Calima, realizamos los X Juegos Deportivos de la Amistad, con más de 10 disciplinas deportivas, adaptadas para las personas mayores. El evento contó con la participación de 458 personas mayores, 24 participantes más que en 2010.

## Deportes

Para aportar al logro de los objetivos de bienestar de nuestros afiliados estamos desarrollando el programa “Salud y Bienestar Empresarial”, cuyo propósito es contribuir en la adquisición de hábitos de vida saludables, mediante actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades del trabajador y su grupo familiar, teniendo como principal parámetro de medida las condiciones físico - clínicas del trabajador.





## Fomento Empresarial

En Comfandi promovemos el desarrollo empresarial de las Mipyme afiliadas a la Caja y la creación de nuevas empresas, a través de la integración de un portafolio de servicios y la articulación con actores y sectores relevantes de la comunidad, para contribuir al incremento de la competitividad empresarial y a la generación del empleo en la región.

Para ello contamos con tres áreas estratégicas: Empleabilidad, Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

### Empleabilidad - FONEDE

Según la Ley 789 de 2002, el Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado - FONEDE se crea para promover la generación o conservación del empleo, de un porcentaje de los aportes del 4% realizados por los empresarios a la Caja. Dichos recursos se asignan así: 35% para subsidios al desempleado, 35% para microcréditos, 25% para capacitación en inserción laboral y 5% para la administración.

Además, contamos con un modelo de empleabilidad para brindar oportunidades de empleo a población vulnerable, a través de la articulación con el sector empresarial.

Principales resultados de 2011	2010	2011	% Var.
Total recursos	\$10.383 millones	\$11.283 millones	8,7
Subsidios asignados a desempleados	Cobertura en 35 municipios	Cobertura en 33 municipios	-6,1
	4.922	5.504	11,8
	\$ 3.802 millones	\$4.422 millones	16,3
Capacitación para la inserción laboral	3.206	3.157	-1,5
	\$2.496 millones	\$2.462 millones	-1,4
Efectividad de la empleabilidad	Vacantes: 1.073	Vacantes : 1.524	42,0
	Contratados: 850	Contratados:1.146	34,8
	Efectividad: 79%	Efectividad: 75 %	-4,0

Del total de 3.157 capacitados en 2011, el 66% fueron formados en emprendimiento, logística y administración de bodegas, mercadeo, gastronomía, mesa y bar. Los anteriores son los oficios más demandados por las Mipyme usuarias de los servicios de Empleabilidad.

## Emprendimiento

A través del Programa Integral de Emprendimiento - PRIDE incentivamos la creación y el fortalecimiento de las nuevas empresas, así como la formalización empresarial y laboral. PRIDE está basado en las buenas prácticas tomadas de programas exitosos en los que hemos participado, como el “Programa Jóvenes con Empresa”, realizado con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo; el Modelo Migratorio de Retorno Voluntario basado en la capacitación Empresarial, de la Fundación Crea Empresa de España; y otras experiencias recolectadas en la Red de Emprendimiento.

El Programa tiene como factor diferencial la identificación de competencias emprendedoras, la selección de ideas de negocios focalizadas al mercado local o de interés de las empresas líderes, acompañamiento y asesoría en la puesta en marcha de las unidades productivas.

Estadísticas	2010	2011	% Var.
Personas capacitadas en creación de empresas	481	1.095	127.6
Empresas creadas	167	244	46.1
Empleos generados	234	366	56.4
Empresas activas	512	675	31.8
Cobertura (municipios)	- Cartago - Buga, - Palmira - Cali	- Cartago - Tuluá - Buga - Palmira - Cali	25
	<b>Total: 4</b>	<b>Total: 5</b>	

Hemos contribuido a crear a lo largo del tiempo 1.086 empresas, de las cuales 675 empresas están activas con un promedio de 2.8 de empleos generados, donde el 26% son empresas de servicios, un 21% se enfocaron a la producción artesanal y el 19% de ellas se dedicaron al sector alimentos. Otras actividades económicas que se activaron fueron confección, salud, belleza y estética, misceláneas y tiendas, y marroquinería.

**Desarrollo Empresarial:** Esta área tiene como fin contribuir al incremento de la productividad de la Mipyme afiliadas, aportando al crecimiento y sostenibilidad del tejido empresarial vallecaucano.

En 2011 creamos el Programa +Empresa, para brindar acompañamiento a las empresas con metodologías prácticas, simples y personalizadas. Cuenta con los siguientes cinco componentes:

- +Rentabilidad
- +Talento humano
- +Clientes
- +Estrategia
- +Innovación

Durante 2011 se logró el fortalecimiento de 382 empresas atendidas en cada uno de los componentes, como indicamos en la siguiente tabla:

+ Talento humano	48,2%
+ Clientes	42,4%
+ Rentabilidad	6,0%
+ Estrategia	1,0%
+ Innovación	2,4%

Para aportar al crecimiento de la región, desde el área de Desarrollo Empresarial ofrecemos espacios de actualización como conferencias empresariales, en las que se abordan temas de interés como innovación, mercadeo, gestión del talento humano, financiación y habilidades gerenciales, entre otros.

Durante este 2011 contamos con la participación de 7.505 asistentes en 118 conferencias y talleres, en 30 municipios del Valle del Cauca.

Así mismo, continuamos con la realización del Salón Empresarial Vallempresa en su tercera versión. Este evento busca generar un espacio de capacitación y encuentro entre empresarios de la región y entidades de apoyo al sector empresarial. Las principales cifras del evento son:

2010	2011
• 3.995 asistentes	• 5.000 asistentes
• 2 días de conferencias	• 2 días de conferencias
• 1 taller	• 1 taller sobre innovación
• 1 agenda comercial	• Lanzamiento de la Red de Negocios
• 83 stands	• 81 expositores - 92 stands
• 26 patrocinadores	• 33 patrocinadores
	• Plan de medios





## Mercadeo Social

Con la red de supermercados y droguerías, ubicados estratégicamente en las diferentes regionales, llegamos a nuestros clientes para ofrecer surtido, variedad, calidad y precios competitivos en productos básicos de la canasta familiar y otros complementarios.

En 2011 realizamos los siguientes cambios en la infraestructura de las droguerías y dispensarios, con el propósito de optimizar los recursos:

- En Cali dimos apertura a dos droguerías: Imbanaco III y Clínica Amiga.
- En Palmira cerramos la droguería Santa Isabel y las Unidades Básicas de Atención - UBA Parque Lineal, Santa Elena y Estación, y dimos apertura a la droguería Clínica Coomeva Palmira.
- En Cartago abrimos un dispensario para atender a los usuarios del convenio con la E.P.S. Servicio Occidental de Salud - S.O.S., ubicado en el Complejo Cartago Principal Comfandi.

Para fortalecer los lazos de nuestros clientes con la marca Comfandi, implementamos una estrategia a través del programa de fidelización Vecino Fiel, que les permite acumular puntos por compras en cualquiera de nuestros supermercados y droguerías.

En 2011, las compras realizadas por los clientes inscritos en el programa Vecino Fiel representaron un 37% del total de las ventas.

Las ventas en nuestros supermercados y droguerías ascendieron a \$342.225 millones distribuidos de la siguiente manera:

Regional	Valor ventas (millones)	2010		2011	
		No. de clientes	Promedio compra por cliente \$	No. de clientes	Promedio compra por cliente \$
Cali	272.034	13.701.317	10.549	15.338.547	11.024
Buga	13.864	886.702	10.661	1.047.171	11.399
Cartago	9.590	544.527	9.321	623.718	9.732
Palmira	18.077	1.659.644	6.465	1.860.197	6.778
Tuluá	26.528	1.834.770	9.840	2.184.527	11.105
Buenaventura	2.132	99.148	2.335	138.625	4.016
<b>Total</b>	<b>342.225</b>	<b>18.726.108</b>	<b>10.043</b>	<b>21.192.785</b>	<b>10.594</b>



## Vivienda Social

Impulsamos iniciativas integrales de desarrollo social para dar cumplimiento a nuestro compromiso con la población afiliada y no afiliada, ejecutando los siguientes programas:

### Acompañamiento técnico social a municipios

Somos el principal aliado del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal para el desarrollo de vivienda de alto impacto social. Asesoramos a los diferentes municipios en la formulación de su política pública de vivienda y, con la experiencia adquirida de más de 20 años, orientamos sobre normatividad y requisitos de la política nacional de vivienda y en la formulación de proyectos de vivienda, con el fin de canalizar recursos de subsidios del Gobierno Nacional para beneficiar a los hogares con una vivienda propia.



En 2011 asesoramos la postulación de más de 1.000 hogares para el proyecto de reubicación de Potrerogrande etapa V en Cali, del cual se beneficiaron 688 familias con el subsidio por parte del Gobierno Nacional.

### Proyectos de vivienda

Promovemos el desarrollo de vivienda social para los hogares de menores ingresos, bajo el esquema de alianza estratégica con diferentes actores de la región.

Los proyectos desarrollados en 2011 fueron:

Proyecto	Total soluciones de vivienda	Municipio
Montellano de Comfandi	246 casas, 78 apartamentos y 8 locales	Buga
Molinos de Comfandi Etapa I	352 casas	Palmira
Altos de la Pradera	195 casas	Pradera
Lomalinda	400 apartamentos	Cali
Altos de la Luisa	200 apartamentos	Cali
San Antonio	568 casas	Buenaventura
Construcción en sitio propio	21 casas	Valle

Desde el año 1991 hemos construido 33.164 soluciones de vivienda de interés social - VIS y no VIS, con un crecimiento en 2011 del 3%, lo que nos ratifica como líderes en el desarrollo urbano de la región, en la ejecución de programas de vivienda de interés social, mejoramiento de vivienda, construcción en sitio propio y procesos comunitarios.

### Subsidio Familiar de Vivienda

Las Cajas están facultadas para otorgar subsidio conforme a los ingresos del hogar, previo cumplimiento de unas condiciones de Ley.

En 2011 trabajamos en fortalecer los canales de comunicación para que los hogares puedan conocer rápidamente el estado de su solicitud de subsidio, garantizar la postulación, calificación y asignación de recursos para el área rural, y mantener el cumplimiento del plan anual de ejecución, en el que se establece la asignación de todos los recursos disponibles a la primera prioridad que son los afiliados, tanto en el área urbana como en la rural.

En 2011 asignamos \$26.876 millones en subsidios, favoreciendo a 2.463 familias y pagamos 4.122 subsidios, equivalentes a \$45.573 millones, los cuales incluyen beneficiarios de vigencias anteriores.

Desde 1991 a diciembre de 2011, hemos beneficiado a 83.141 hogares, otorgando \$437.710 millones en subsidios, de los cuales hemos pagado 64.134, por valor de \$357.656 millones, lo que nos ratifica como la primera entidad otorgante de subsidios de vivienda en el Valle del Cauca y el suroccidente del país.

Durante este año se mantuvo la alta demanda en las solicitudes al subsidio familiar de vivienda, a raíz de algunos beneficios gubernamentales como el subsidio a la tasa de interés de los créditos hipotecarios.

### Vivienda (acumulado desde 1991)

	2010	2011	% Var.
Formularios entregados desde mayo de 1991	237.100	249.600	5,3
Subsidios adjudicados	80.678	83.141	3,1
Valor histórico (\$000)	410.833.359	437.709.874	6,5
Subsidios entregados	60.012	64.134	6,9
Valor histórico (\$000)	312.083.185	357.656.858	14,6
Viviendas de interés social (soluciones construidas al corte de diciembre de 2011)	23.343	24.299	4,1
Mejoramiento de vivienda	5.658	5.658	-
Construcción en sitio propio	896	917	2,3
<b>Subtotal mejoramiento y construcción en sitio propio (VIS) a dic. 2008</b>	<b>6.554</b>	<b>6.575</b>	<b>0,3</b>
Proyectos construidos (no VIS)	75	75	-
A. Por intermediación	684	684	-
B. Por construcción directa	1.531	1.531	-
<b>Total viviendas construidas (VIS y No VIS)</b>	<b>32.187</b>	<b>33.164</b>	<b>3,0</b>
Viviendas en ejecución o en proyecto	2.368	1.427	-39,7



### Crédito hipotecario

Continuamos facultados para utilizar recursos de rescuento de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. - FINDETER, para otorgar créditos hipotecarios o microcréditos para la adquisición de vivienda, contribuir con la disminución del déficit habitacional y garantizar la aplicación de los subsidios de vivienda.

Los créditos hipotecarios contribuyen de manera sustancial para que las familias puedan adquirir su vivienda. En 2011 se colocaron \$3.858 millones en nuevos créditos que beneficiaron 103 hogares; la cifra acumulada asciende a 2.703 créditos aprobados que representan \$31.158 millones, aproximadamente.





## Avances y desafíos





En Comfandi seguimos avanzando en nuestro compromiso con la sostenibilidad en los ámbitos económico, social y ambiental, a través de programas y proyectos, que buscan generar impactos positivos en nuestros grupos de interés, nuestro entorno y en general en la comunidad vallecaucana.

En este capítulo presentamos el balance de los desafíos propuestos para 2011 y los nuevos retos que serán los focos de trabajo para fortalecer cada día más nuestra gestión, con mayor cobertura y nuevos servicios, programas y proyectos.

Gracias a las sinergias logradas al interior de la organización y con otras entidades durante este período, nuestra labor ha sido reconocida por nuestros grupos de interés, y además se han obtenido las certificaciones para garantizar que nuestros programas y actividades sean de gran calidad y excelente servicio, aumentando nuestra exigencia para aportar mucho más a la comunidad.

## Avances de nuestros desafíos 2011

De los ocho desafíos planteados para 2011 en nuestro informe anterior, logramos el 100% de cumplimiento en seis de ellos, lo que nos permitió plantear nuevos retos durante 2012, para darle continuidad a lo alcanzado y seguir avanzando en nuestro propósito de fortalecernos internamente y conjuntamente con nuestros aliados.

Establecimos el plan de acción para que los dos desafíos que alcanzamos parcialmente, puedan concluirse en 2012.



Logramos el **100%**  
de cumplimiento en seis desafíos  
planteados para 2011 en nuestro informe anterior.



Desafíos	Lo que hicimos en 2011	Nivel de cumplimiento	Lo que haremos en 2012
1. Planeación estratégica corporativa con enfoque prospectivo 2011-2015.	Realizamos el balance de la Planeación Estratégica 2006-2010, mediante una matriz de cierre, que contiene los aspectos, objetivos, proyectos y avances; y encontramos que muchos de los proyectos desarrollados, ahora son programas permanentes, dando nuevos enfoques, generando mayor valor a la gestión, mostrando mayor proactividad e integralidad en los resultados de la organización.	 <b>Objetivo parcialmente alcanzado</b> (50% de cumplimiento)	A partir del balance de la vigencia anterior, desarrollaremos el proceso de Planeación Estratégica Corporativa, determinando los lineamientos y las metas para 2012-2017, el desdoblamiento de la estrategia, el despliegue en los procesos, el plan de trabajo y el inicio de su implementación y monitoreo.
2. Fortalecimiento de un sistema integral de gestión, cuyo eje articulador es el modelo propio de Responsabilidad Social de Comfandi, incorporado a la cultura organizacional.	Definimos la estructura de integración y operatividad de los nueve Sistemas de Gestión identificados (Calidad, Ambiental, SISO, Riesgos, Seguridad de la Información, BPM, Gestión del Conocimiento, Acreditación y RSE), además de las responsabilidades y el cronograma de reuniones para los comités definidos.		Realizaremos el rediseño de los procesos de Comfandi, alineándolos con la planeación estratégica de la Caja y fortaleciendo el funcionamiento basado en procesos, mediante la implementación del Modelo de Gestión Integral Corporativo, que articule los diferentes sistemas de gestión identificados e implementar estrategias para este modelo integrado.
3. Implementación de la herramienta tecnológica SAP, que nos ofrece una solución integral y eficiente de los procesos y recursos en la gestión de los negocios de nuestra empresa.	Salimos en vivo con el sistema SAP ERP con los módulos y procesos de compras e inventarios, mantenimiento de planta y gestión de activos y equipos, ventas y facturación, producción para los procesos de lavandería, esterilización y central de mezclas de salud y alimentos y bebidas en el centro recreativo Arroyohondo y gestión financiera, logrando un nivel básico de estabilidad en los procesos impactados.	 <b>Objetivo alcanzado</b> (100% de cumplimiento)	Implementaremos la fase de mejoramiento continuo para lograr la estabilización definitiva de los procesos impactados por la herramienta, a través de la documentación, definición de estructuras funcionales de soporte, eficiencia operativa, actualización de políticas, normas y procedimientos y algunos desarrollos prioritarios, como la implementación del control de alimentos y bebidas del centro vacacional Lago Calima, en el aplicativo SAP.
4. Consolidación del Sistema Regional de RS, completando un grupo de 100 empresas participantes y la articulación con la academia.	Iniciamos este proceso en 2008, y en diciembre de 2011 realizamos la graduación del quinto y último grupo de 15 entidades, para completar un grupo de 100 organizaciones, con un sistema de gestión en RS instalado y articulado con su estrategia. Además, con los representantes de la academia logramos organizar el plan de trabajo desde la responsabilidad social universitaria y su apuesta regional para la articulación con el sector privado.		Con el fin de fortalecer el proceso y continuar promoviendo la RS invitaremos a 120 Mipyme a una capacitación en este tema, e implementaremos una estrategia de acompañamiento a las primeras 100 entidades participantes que brinden herramientas para la mejora continua de sus sistemas de gestión de RS. Además, con la academia organizaremos un evento de buenas prácticas en responsabilidad social universitaria.
5. Inicio de operaciones de la primera fase de la nueva clínica.	Dimos apertura a la Clínica Amiga, para brindar a la comunidad, inicialmente, servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, unidad de cuidados intensivos para adultos, laboratorio clínico, endoscopia, cirugía maxilo facial, cardiología, neurología, cirugía vascular periférica y oncología e imagenología.		Complementaremos la operación total de todas las unidades de servicio que iniciaron en 2011, con un funcionamiento al máximo nivel. En cuanto a las especialidades implementaremos la atención pediátrica 24 horas y brindaremos mayor cobertura en especialidades como medicina interna, cirugía general, traumatología, anestesiología y radiología.
6. Creación del Centro de Atención a la Familia para brindar atención integral psicosocial a las familias vallecaucanas.	En enero de 2011 dimos apertura al Centro de Atención a la Familia (CAF), además se realizó la inscripción ante la Secretaría de Salud para obtener la categoría de IPS, y la autoevaluación de estándares de habilitación.		Continuaremos con el fortalecimiento del portafolio del CAF. Además, administraremos el programa postinstitucional del ICBF, donde se atenderán a 100 jóvenes y se presentarán propuestas a la Alcaldía y la Gobernación, para contribuir al logro de los objetivos propuestos en sus planes de desarrollo.
7. Creación del Centro de Educación Superior Tuluá, con el propósito de ofrecer a la juventud de la región la oportunidad de capacitarse a bajo costo en carreras técnicas y tecnológicas.	En la sede del Colegio Comfandi El Lago, después de dotarlo, iniciamos el funcionamiento del Centro a partir del convenio firmado entre varias instituciones de la región, para ofrecer carreras tecnológicas de Gestión Empresarial, Informática y Procesos Agroindustriales.		Continuaremos con la difusión de esta alianza con el fin de lograr una mayor cobertura.
8. Certificación ISO 9001 para el Complejo Vacacional Lago Calima en los procesos de alimentos y bebidas, eventos, alojamiento, lavandería y almacenamiento.	Trabajamos en el mejoramiento continuo de los procesos, alcanzando el concepto favorable del ente certificador durante la auditoría de otorgamiento en el mes de noviembre.		Avanzaremos en un proceso de certificación en el servicio de Recreación de manera integral.





## Nuevos desafíos

Año tras año nos fijamos retos en nuestra gestión para lograr la sostenibilidad y compromisos con nuestros grupos de interés, quienes cada vez reconocen y valoran más el trabajo que realizamos por el bienestar de la comunidad vallecaucana, lo que hace que el objetivo de mejorar y fortalecer todos nuestros procesos, sistemas, programas y servicios sea permanente.

## Desafíos 2012

Cada año nos fijamos retos en nuestra gestión para lograr la sostenibilidad y compromisos con nuestros grupos de interés, quienes cada vez reconocen y valoran más el trabajo que realizamos por el bienestar de la comunidad vallecaucana, lo que hace que el objetivo de mejorar y fortalecer todos nuestros procesos, sistemas, programas y servicios sea permanente.

- Estructurar un Sistema de Información Corporativo, que permita monitorear el desempeño de los principales indicadores de los procesos y programas que soportan la estrategia de la organización.
- Posicionar la educación superior Comfandi, a través de una oferta integral de programas técnicos, tecnológicos, universitarios y de postgrados, mediante el fortalecimiento de las alianzas con instituciones de educación superior, los Centros Regionales de Educación Superior - CERES de la corporación COMUNITEC y de nuestros programas técnico laborales.
- Implementar una plataforma de comunicación organizacional, soportada en un sistema de gestión que permita fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés.
- Generar propuestas de articulación de nuestra oferta de programas, proyectos y servicios con los nuevos planes de desarrollo municipales y departamentales 2012-2015.
- Renovar el Centro Campestre Pance, aprovechando el entorno natural para promover el aprendizaje y la interacción con el medio ambiente, la aventura y el deporte.
- Diseñar el Centro Empresarial Tuluá, con una oferta de servicios e infraestructura que de respuesta a las principales necesidades de integración empresarial y económica de la región.
- Desarrollar un Plan de Ordenamiento Territorial de Comfandi de forma organizada, alineado a la planeación estratégica, para estandarizar un diseño de infraestructura que nos permita posicionar la imagen de la Caja, considerando la sostenibilidad a nivel ambiental y social.
- Fortalecer los procesos de atención al cliente, mediante la integración de sistemas de información entre la Caja y nuestros clientes, y la implementación de una Escuela de Servicio, que nos permita un conocimiento más profundo de ellos, tener la trazabilidad en la atención y realizar una gestión más efectiva acorde con sus necesidades.





## Nuevos servicios y desarrollo de infraestructura

### Tecnocentro Cultural “Somos Pacífico”

Se desarrolla en el sector de Potrerogrande en el Distrito de Aguablanca, como parte de una estrategia de paz y convivencia social, que mediante actividades educativas, culturales, deportivas, de generación de ingresos y artísticas, combinadas con un programa de justicia restaurativa, que busca un espacio incluyente para que los niños, jóvenes y adultos, en su mayoría víctimas de la violencia y el desplazamiento forzado, desarrollen conocimientos y habilidades de preparación para el trabajo y buen uso del tiempo libre.

Ofrecerá servicios de biblioteca, internet y espacios de capacitación para la empleabilidad y el desarrollo productivo, tecnologías de información y comunicaciones, expresiones artísticas y culturales de paz, lo cual aporta en la consecución de las metas del milenio, logrando el fortalecimiento del tejido social.

Comfandi tiene el rol de gerente y ejecutor en este proyecto, que durante 2011 inició la construcción de la fase 1 de la obra. Este proyecto lo realizamos en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID-, la Fundación Alvaralice, y la Fundación Paz y Bien.

### Clínica Amiga

El 1 de diciembre de 2011, inauguramos la “Clínica Amiga, tan humana como tú”, una de las más importantes del sur occidente colombiano y de las más modernas del país, no sólo por su tecnología, sino por su arquitectura novedosa y su equipo de especialistas. Está ubicada estratégicamente al sur de Cali, donde se estima vivirán un millón de personas en los próximos 50 años.

La clínica está enfocada en un modelo de atención con participación de los miembros de la familia para una rápida recuperación del paciente, y cuenta con espacios que se han concebido para tal fin. Ofrece servicios de urgencias, hospitalización, cirugía, unidad de cuidados intensivos para adultos y pediátricos, consulta externa, cuidado en casa, laboratorio clínico, endoscopia, imagenología, hemodinamia y centro socio-sanitario, y paulatinamente dará apertura a los demás servicios para comodidad de los usuarios de la comunidad, afiliados a

la E.P.S. S.O.S. y particulares que ingresen a través de otras E.P.S. o empresas aseguradoras. Cerca de 130 especialistas estarán al servicio de los pacientes, brindando una atención con altos estándares de calidad, y tecnología de punta.

La primera etapa consta de 21.000 m<sup>2</sup>, con instalaciones diseñadas para aprovechar al máximo las condiciones y recursos naturales, incorporando el paisaje y ofreciendo espacios más cálidos que los tradicionales hospitalarios, haciéndola respetuosa del medio ambiente.

La construcción cuenta con un sistema de tecnología avanzada para el aislamiento sísmico capaz de proteger la infraestructura, siendo ésta la primera clínica en Colombia y segunda construcción en Latinoamérica con este sistema. La Clínica está lista para afrontar una emergencia de este tipo, preservando la vida de quienes trabajan en la edificación, y para ser parte de la red disponible para enfrentar una catástrofe natural cuando se presente.

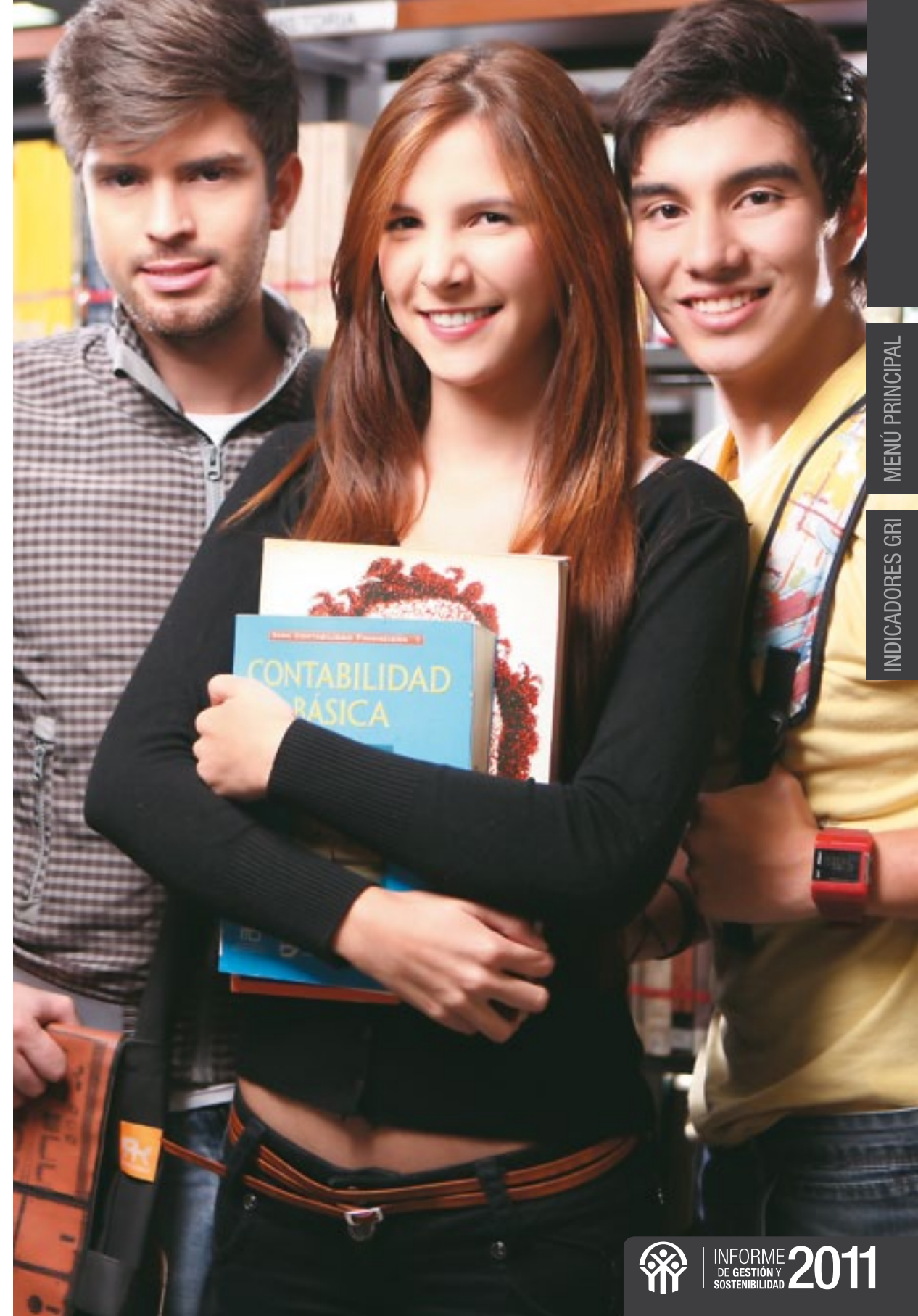
El proyecto completo está diseñado en una superficie de 50.000 m<sup>2</sup>, con un sótano y 5 niveles superiores y está ubicado estratégicamente en una zona de fácil acceso por las conexiones de los corredores con los municipios cercanos. La inversión inicial fue de \$85.000 millones y la total estimada es de \$150.000 millones.

Con la puesta en marcha de la primera etapa se generaron 260 nuevos puestos de trabajo y al final del proyecto se generarán un total de 465 nuevos cargos. Adicionalmente, el proceso de construcción de este proyecto genera 700 empleos directos y otros 600 indirectos.

## Alianza Educativa con EDUPOL

Para promover en Buenaventura, puerto del pacífico colombiano, la capacitación en estudios técnicos, profesionales, licenciaturas, diplomados y especializaciones, establecimos una alianza educativa con Educación Polimodal - EDUPOL, empresa líder en ofrecer servicios educativos a nivel nacional e internacional, mediante la metodología polimodal, que permite la integración de estrategias didácticas soportadas en tecnologías, en alianzas con universidades reconocidas en el país por la alta calidad de sus programas académicos.

El objetivo de la alianza es prestar apoyo a las entidades educativas existentes para atender la alta demanda formativa frente a la poca oferta en esta región. La población de Buenaventura se beneficiará de un servicio educativo con calidad que ofrece nuevas carreras, cómodos horarios y facilidades de pago. A la fecha contamos con 245 estudiantes, en convenio con 4 universidades.







## Cambios significativos

### Salud

#### Comfandi SAP-ERP Salud

En 2011 iniciamos la salida en vivo de uno de los más grandes y ambiciosos proyectos de renovación tecnológica: SAP - ERP Salud. A partir de marzo, la Clínica Tequendama inició la salida en productivo de este proyecto que soporta los procesos asistenciales, administrativos, y de apoyo de la operación. De esta forma se fortalece la capacidad técnica y administrativa que finalmente redundará en mayor eficiencia en la prestación de los servicios de salud.

El alcance de este proyecto abarca los procesos del modelo de atención que comprende: atención en I.P.S. ambulatorias y hospitalarias, apoyo, diagnóstico y complementación terapéutica, salud oral y fomento a la salud, planificación de servicios de salud, red de servicios y gestión administrativa y financiera.

En total, 21 I.P.S. salieron en vivo durante 2011, facilitando las actividades mediante la automatización de procesos, para prestar una mejor atención a nuestros clientes. En cada salida en vivo hemos logrado obtener un balance satisfactorio con la participación de un equipo humano idóneo y comprometido.

#### Orientación médica telefónica

Ofrecemos el nuevo servicio de orientación médica telefónica para manejo de síntomas menores y brindamos alternativas de autocuidado, cuya solución no requiera la presencia de un médico. Este servicio permite a los usuarios, en Cali, obtener la información básica respecto a las enfermedades que padecen, los procedimientos a practicar y el propósito y riesgos que estos conllevan.



## Mercadeo Social

### Programas para nuestros clientes fieles

Realizamos la centralización de los puntos del programa Vecino Fiel, brindándole a nuestros clientes fieles la oportunidad de acumular puntos desde cualquier supermercado o droguería Comfandi y obtener más beneficios.

Creamos y lanzamos el programa Club de la Excelencia para fidelizar a los colaboradores Comfandi con promociones y sorteos especiales. A diciembre de 2011 se vincularon 3.360 colaboradores.

Adicionalmente, lanzamos el programa “Tu subsidio y tu familia te dan más”, que brinda beneficios con promociones y sorteos a los trabajadores afiliados a Comfandi, beneficiarios del subsidio familiar monetario.





## Educación y Cultura

### Centro de Atención la Familia

En 2011 dimos apertura del Centro de Atención a la Familia - CAF Comfandi en el barrio La Base, en Cali, para dar respuesta a problemáticas económicas, de desarrollo profesional, violencia social e intrafamiliar, a través de una orientación dinámica, profesional e interdisciplinaria, que apoye la transformación positiva de la sociedad vallecaucana. Allí ofrecemos terapia anti-estrés, masaje relajante, estimulación adecuada y consulta jurídica.



### **Centro de Educación Superior de Tuluá**

Para la puesta en marcha del Centro de Educación Superior, firmamos una alianza con la Universidad Autónoma, la Cámara de Comercio de Tuluá, la Alcaldía de Tuluá, el Ingenio San Carlos y el Ingenio Carmelita, para ofrecer programas técnicos y profesionales.

Cumpliendo con uno de los compromisos de la alianza, dotamos la sede del Colegio Comfandi El Lago, con los muebles y equipos necesarios para su operación, atendiendo, en 2011, a 223 estudiantes. Allí ofrecemos programas de Tecnología en Gestión Empresarial, Informática y Procesos Agroindustriales.

### **Concesión de centro educativo Unión Temporal CaliDad Educativa**

Mediante el proceso de selección abreviada, el Ministerio de Educación Nacional y la Alcaldía de Santiago de Cali otorgaron a la Unión Temporal CaliDad Educativa, conformada por el Colegio Freinet y Comfandi, la concesión de una infraestructura educativa para la organización, operación y prestación del servicio público de educación formal durante los próximos doce años en la Ciudadela Educativa Isaías Duarte Cancino. El Municipio de Santiago de Cali aportó los terrenos y su adecuación, y el Ministerio de Educación Nacional, a través de Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE, aportó \$12.000 millones para la construcción de instalaciones físicas.

### **Nuevas instituciones para atención integral a la niñez**

En alianza con el ICBF, Manuelita S.A. y la Alcaldía de El Cerrito, hicimos entrega del Hogar Agrupado El Placer, con capacidad para 96 niños menores de 5 años en estado de vulnerabilidad, el cual entró en funcionamiento en el mes de febrero, y es administrado por docentes capacitados por Comfandi y madres comunitarias.

También dimos inicio a la operación del Jardín Social Tuluá, calificado como uno de los mejores jardines sociales del país, brindando atención integral a niños menores de 5 años, con una nutrición adecuada y espacios para la sana recreación, educación y estimulación. La operación que realizamos es cofinanciada con los aportes del ICBF, la Alcaldía Municipal y las empresas afiliadas a la Caja.

Atendemos a más de 300 niños bajo los estándares de calidad requeridos, con un programa de atención integral constituido bajo 4 líneas: educación inicial, salud, nutrición y protección. Adicionalmente, las 25 madres comunitarias que apoyan los procesos reciben cualificación y acompañamiento por parte de un equipo interdisciplinario.

Con este Hogar y Jardín Social completamos cuatro instituciones dedicadas al cuidado de los niños; ellos son: Hogar Jardín Social Paraíso en Cali, Hogar Múltiple Semillitas de Amor y Convivencia en Florida, Hogar Agrupado Rincón de Azúcar en El Cerrito corregimiento El Placer y Jardín Social Tuluá. La inversión anual para el sostenimiento de estas instituciones que brinda cobertura a 1.020 niños, asciende a los \$1.200 millones.

### **Sede de capacitación La Ventura en Buga**

Nuestra regional Buga cuenta con una nueva y exclusiva sede para la oferta de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, como gastronomía, manualidades, sistemas, preicfes y seminarios especializados para certificar competencias, de acuerdo con las necesidades puntuales del sector productivo de la región. Además dispone de amplios salones con la dotación necesaria, ayudas pedagógicas y audiovisuales, lo que ha generado reconocimiento e impacto en la población afiliada y no afiliada.

La formación y capacitación la realizamos bajo lineamientos y criterios de calidad, que permiten el fortalecimiento y desarrollo de competencias laborales, que habilitan a los egresados para ejercer una actividad productiva.

A nivel de formación empresarial, nuestra oferta educativa está orientada a atender las brechas identificadas entre las competencias laborales y las necesidades específicas de desarrollo del talento humano. También hemos realizado convenios interinstitucionales con el SENA, que brindan capacitación técnica en temas de ventas, organización de eventos y sistemas; y con la Universidad Católica de Manizales, que ofrece un completo portafolio de especializaciones para docentes y el sector salud especialmente.



## Reconocimientos

Durante 2011 hemos sido reconocidos por nuestra participación y desarrollo de iniciativas y programas con nuestros grupos de interés, lo que nos brinda grandes satisfacciones y nos motiva a continuar consolidando estas acciones, mediante servicios y alternativas que beneficien a la comunidad y aporten a la sostenibilidad de la región.

### Corporativo

#### X Encuentro de Auditores de Cajas de Compensación

Hace 10 años nació este Encuentro como iniciativa nuestra, con el fin de abrir un espacio exclusivo para actualizar conocimientos, a través de agendas académicas con expertos en temas relacionados con las áreas de seguridad tecnológica, control interno y auditoría.

En 2011 tuvimos la oportunidad de ser anfitriones del X Encuentro, que se llevó a cabo en el Centro Vacacional del Lago Calima, al que asistieron más de 70 participantes entre auditores internos y revisores fiscales de Cajas de Compensación Familiar de todo el país, quienes además compartieron conceptos y experiencias sobre los temas de auditoría interna.

#### Encuentro de Cámaras de Comercio Alemanas de Hispanoamérica

Fuimos anfitriones de este Encuentro estratégico y aliados en la creación de una red de cooperación entre Europa y el Valle del Cauca, para apoyar proyectos, realizar alianzas empresariales y posicionar a la región como potencia de desarrollo económico para la inversión europea.

Participaron los presidentes de las Cámaras de Comercio Alemanas de México, Venezuela, Perú, Chile, Argentina y Colombia, y autoridades y líderes gremiales del Valle del Cauca. Durante el Encuentro se dio a conocer la infraestructura del departamento, el potencial de inversión e intercambio comercial y la posición de la capital del Valle del Cauca en el contexto nacional y de la región pacífica.

El Gobernador de Valle del Cauca, Francisco Lourido, hizo la presentación oficial del departamento durante este evento, en el que también participaron el presidente de la Cámara de Comercio de Cali, Roberto Arango y el director de la ANDI seccional Valle del Cauca, Rodrigo Velasco.

### Salud

#### Programa de Salud Materna

“Así Vamos en Salud”, el programa dedicado al seguimiento del sector de la salud en Colombia, conformado por la Fundación Santa Fe y la Fundación Corona, en alianza con las Facultades de Medicina y Economía de diferentes universidades y la casa editorial El Tiempo, seleccionó a nuestros programas de control prenatal y detección de las alteraciones del embarazo, como experiencias valiosas para el mejoramiento de la salud materna a nivel nacional, gracias al buen desempeño de sus indicadores, los altos estándares de calidad y los resultados eficientes. También nos brindaron un reconocimiento como Institución Prestadora de Servicios de Salud por las experiencias exitosas en la salud materna.

### Educación y Cultura

#### Reconocimientos por nuestra gestión pública

El Ministerio de Educación Nacional invitó a representantes del Departamento de Educación de Comfandi al foro educativo nacional “Educación de calidad, el camino para la prosperidad”, como reconocimiento al trabajo desarrollado como comisionado del Plan Nacional Decenal de Educación.

La Alcaldía de Santiago de Cali hizo una mención especial a nuestro Departamento de Educación y Cultura por la perseverancia, el respaldo y la motivación, por el apoyo e impulso en el proceso de inclusión en educación, con el compromiso de garantizar su continuidad a la luz de nuevos aportes y nuevas demandas en una ciudad que reclama seguir transitando hacia una mayor justicia social.

## Mejora en la calificación de las pruebas de estado de nuestros estudiantes

Una de las cifras importantes obtenidas durante 2011, es el porcentaje de estudiantes de los colegios Comfandi, quienes obtuvieron un nivel de calidad “Superior”, en las pruebas de estado, que fue del 57.14%, 1% más que el año anterior; y en el nivel “Muy Superior” fue de 14.29%.

## Recreación

El Instituto para el Deporte y la Recreación - INDER y la Universidad del Valle seccional Palmira, realizaron un reconocimiento al Centro Recreativo y Ecológico Tablones, por la gestión realizada durante 2011 en la actividad del ciclopaseo familiar, la cual se ha institucionalizado en la ciudad de Palmira y sus municipios como una actividad que genera bienestar a los trabajadores, sus familias y comunidad en general.



## Otros reconocimientos

Área	Sub-área	Otorgado a:	Distinción	Institución
Educación Básica Secundaria	Académicos	Colegios Comfandi	Calidad educativa	Universidades ICESI, Autónoma de Occidente y San Buenaventura Cali
		Colegio El Prado	Categoría muy Superior en pruebas Saber 2011	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES
		Estudiantes	Beca de la excelencia	Universidad de San Buenaventura Cali
			Premio a la excelencia	Universidad Autónoma de Occidente
			Beca ACCES	Universidad del Valle
			Beca meritória	Pontificia Universidad Javeriana Cali
			Beca excelencia académica	Universidad Nacional de Colombia
		Colegio Comfandi Tuluá	Primer lugar en las Olimpiadas Saber 2011	Universidad Central del Valle
	Culturales	Grupo Majagua (Colegio en Concesión Potrerogrande)	Ganador Concurso "Interpreta señales de vida"	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC
			Ganador concurso "La Abeja de Oro", Categoría Grupo Instrumental Juvenil	Colegio La Presentación Aguacatal
	Deportivos	Equipo de fútbol sala integrado por alumnos de los colegios El Prado, Miraflores y Potrerogrande	Campeones Champion School	GDR Publicidad
			Campeón en copa Sky	Agencia Marketing S.O.S.
		Equipo de voleibol del colegio Yumbo	Campeón torneo Uniminuto	Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto
Educación Superior	Programa técnico laboral	Cali	"Los Mejores en Educación 2011", Certificación de calidad, Normas NTC 5555 y 5581, competencias en Diseño de modas.	Ministerio de Educación Nacional - MEN
		Buenaventura	Competencias en logística portuaria y peluquería	Secretaría de Educación de Buenaventura
		Palmira	Competencias de técnicos en informática y redes	SENA, Regional Palmira



## Nuestras certificaciones

En nuestro sistema de gestión de calidad hemos adelantando la implementación y certificación de los diferentes servicios y programas, bajo la norma ISO 9001, que conllevan al mejoramiento continuo y constante búsqueda de la satisfacción del cliente, brindando una oferta de excelente calidad a nuestra comunidad, cumpliendo los requerimientos cada vez más exigentes de nuestros clientes y usuarios.

## Salud

En abril de 2011 se llevó a cabo la auditoría de renovación del certificado de calidad para la Subdirección de Salud, con el siguiente alcance:

Tipo de servicio	Nivel de complejidad	IPS o clínicas certificadas
Atención preventiva, salud e higiene oral y odontología general	Baja	La Merced, San Nicolás, Candelaria, Yumbo, Pasoancho, El Morichal, Buga, Guacarí, clínicas odontológicas Santa Rosa y Palmira.
Endodoncia, ortodoncia, periodoncia y cirugía oral y rehabilitación oral	Mediana	Clínicas odontológicas Santa Rosa y Palmira.
Toma muestras laboratorio clínico	Baja	Yumbo, Pasoancho, El Prado, San Nicolás, La Merced, Alameda, Calipso, Candelaria y El Morichal.
Laboratorio clínico	Baja y media	Laboratorio especializado
Promoción y prevención	Baja	Buga, Yumbo, Pasoancho, El Prado, San Nicolás, La Merced, Alameda, Calipso, Candelaria, El Morichal, Guacarí y clínica Palmira.
Consulta externa, urgencias y hospitalización	Baja y media	Clínica Palmira

Uno de los aspectos relevantes que vale la pena destacar es el reconocimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, en el que trabajamos con un enfoque hacia los niveles superiores de calidad basados en la humanización, enfoque de riesgo, gestión de tecnología y seguridad del paciente, lo que da respuesta al direccionamiento de 2010 a 2014 del Sistema Único de Acreditación, y el reconocimiento por parte del equipo auditor como una organización proactiva, que está en permanente cambio y mejora continua, apuntándole a la sostenibilidad de la Caja.

## Mercadeo Social

En abril de 2011 obtuvimos la renovación del certificado de calidad con vigencia de tres años más, en la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos para los 46 puntos de atención incluidos en el alcance, obteniendo el mejor resultado durante las tres etapas de auditoría realizadas por el ente certificador ICONTEC. Además ampliamos el alcance a “distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos”, lo que permite certificar al centro de distribución de medicamentos en el proceso de despacho para los diferentes convenios.

## Educación y Cultura

El 4 de marzo de 2011 obtuvimos la certificación de ICONTEC, para el Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y el Programa Técnico Laboral por Competencias de Diseño de Modas de Cali. Nos otorgaron los certificados ISO 9001:2008, NTC 5555 (Certificación de Sistema de Gestión) y NTC 5581 (Certificación de Producto), como reconocimiento a la calidad académica de nuestros programas.

## Recreación y Deportes

Del 24 al 26 de noviembre de 2011, se realizó en el Complejo Vacacional Lago Calima, la auditoría de otorgamiento por parte del ICONTEC. Como resultado de este ejercicio obtuvimos la certificación en la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y organización de eventos para las sedes Centro Vacacional Lago Calima, Hostería Los Veleros y Centro Recreativo El Lago. El ente certificador destacó la estandarización de la cultura de servicio, lo que hace que el cliente no perciba diferencias en la calidad de la atención, teniendo en cuenta que en el Complejo labora personal contratado directamente por Comfandi a través de Cooperativa.

## Vivienda

Actualmente estamos implementando el Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001 versión 2008, con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión orientado a responder eficazmente a las expectativas y necesidades en vivienda de interés social- VIS de los trabajadores y sus familias, enmarcado en un enfoque de Responsabilidad Social en todas las fases de atención a los usuarios de este servicio que incluye el desarrollo y la gerencia de los proyectos VIS, la venta, el otorgamiento de los créditos para compra, la entrega del subsidio familiar y la gestión de procesos comunitarios.



## Nuestra gestión en RS





En Comfandi asumimos la Responsabilidad Social - RS como impulsor y un parámetro de comportamiento, incorporándola en nuestros procesos y en nuestra relación con los grupos de interés y el entorno en el que operamos.

La Responsabilidad Social es parte fundamental en nuestros lineamientos estratégicos para lograr la sostenibilidad, y está implícita en la transformación de nuestras acciones, agregando valor en la prestación de nuestros servicios.

## Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Comfandi

En 2011 avanzamos, con el acompañamiento de la consultora chilena AXISRSE, en la consolidación de un modelo propio del Sistema de Gestión de RS, a partir de una exhaustiva validación de los temas y las acciones del modelo que veníamos trabajando desde 2008 y el referente de la ISO 26000. Evaluamos la relevancia de las acciones consideradas en el modelo de acuerdo con la naturaleza de Comfandi, para determinar cuáles debían mantenerse por ser materiales, cuáles no eran relevantes y no estaban directamente relacionadas con la operación, y cuáles debían ajustarse o modificarse para que respondieran a los lineamientos y a la razón de ser de nuestra organización.

Después del diagnóstico interno y externo realizado en 2008, que nos permitió identificar las brechas a trabajar y los planes de acción para cerrarlas, en 2009 avanzamos, llevando a cabo procesos de mejora continua, en las áreas transversales de gestión como liderazgo, planeación estratégica de la RS, comunicación y monitoreo y gestión de resultados, así como las áreas correspondientes a los grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y aliados, comunidad y medio ambiente. También iniciamos un proceso de capacitación interna en todas las áreas de la organización y realizamos la Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas. En 2010, presentamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad con metodología GRI, así como el Informe del Progreso - COP.

Con el fin de dinamizar el trabajo desde todas las áreas de Comfandi en el Sistema de Gestión de RS ajustado, en 2011 conformamos un equipo de líderes directivos e implementadores por cada área de gestión del modelo, con representantes de las diferentes áreas de la organización, para establecer los lineamientos corporativos en cada tema y realizar un despliegue de los mismos en las áreas administrativas que soportan los procesos y en las áreas de servicios.

Con el acompañamiento de AXISRSE, este equipo fue capacitado como parte de un proceso de sensibilización y alineamiento en los principales conceptos de responsabilidad social y sostenibilidad; adicionalmente cada equipo realizó un levantamiento integral de las acciones adelantadas con las evidencias correspondientes e identificó los temas que aún debían fortalecerse para ser revisadas con los consultores, quienes brindaron herramientas para desarrollarlas, entre-

garon documentos especializados para los temas más relevantes y compartieron experiencias de prácticas exitosas como referentes. Con lo anterior, logramos establecer las definiciones organizacionales, los objetivos estratégicos y los retos a cumplir en cada área de gestión del modelo, con planes de acción que incluyen los compromisos, metas e indicadores que nos facilitarán el seguimiento y la validación del cumplimiento del avance propuesto, así como la divulgación interna de las estrategias de RS en toda la organización.

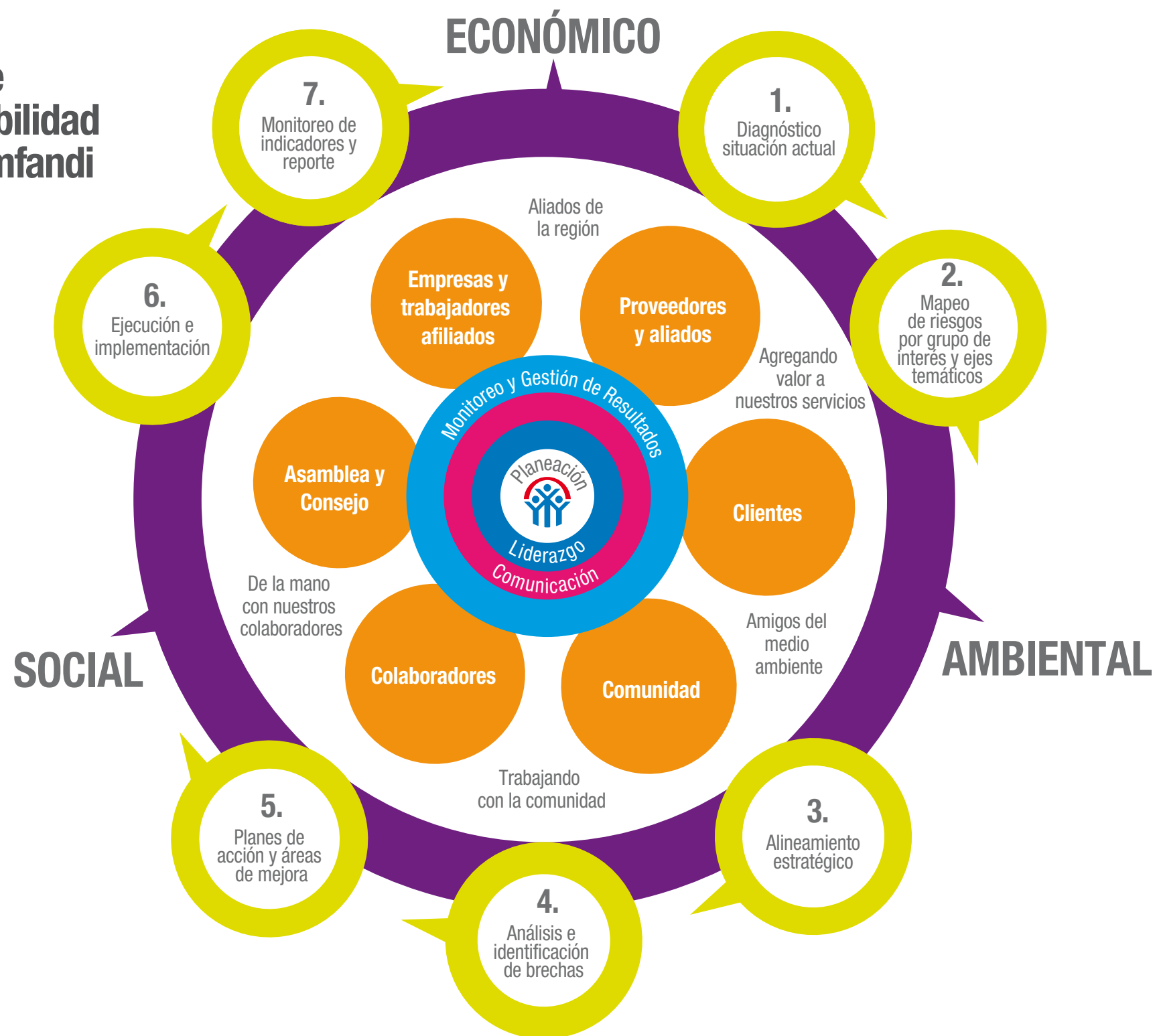
Continuamos fortaleciendo el trabajo desde los 5 ejes temáticos de nuestra estrategia de RS, que dan cuenta de nuestras principales acciones para ser una empresa socialmente responsable, que brinda valor compartido a sus grupos de interés aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad vallecaucana.

Nuestros 5 ejes temáticos son:

- 1 Estrategias de articulación en RS:** articulan actores relevantes de la región para trabajar conjuntamente por el desarrollo del Valle del Cauca, como el Sistema Regional de Responsabilidad Social (SRRS) y el Programa Social Plan Vida (PSPV).
- 2 Acciones con los colaboradores:** iniciativas que permiten el desarrollo de nuestros colaboradores en su trabajo, bajo condiciones gratificantes, a través de actividades que contribuyen con su bienestar y el de su familia.
- 3 Valores agregados en los servicios:** servicios sociales que agregan valor más allá del objeto social.
- 4 Proyectos y alianzas para la comunidad:** contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de servicios sociales integrales.
- 5 Compromiso con el medio ambiente:** iniciativas que contribuyen con el cuidado del medio ambiente, minimizando los impactos de las operaciones de Comfandi.



# Sistema Gestión de Responsabilidad Social Comfandi









De acuerdo con la experiencia adquirida, entendemos que el desarrollo de un modelo sostenible implica un acercamiento responsable tanto a los recursos naturales, al medio ambiente, y a los derechos humanos y laborales, factores fundamentales para la productividad y competitividad regional. Un modelo sostenible se genera estableciendo un conjunto de objetivos a partir de un diagnóstico adecuado, alineado con una visión de Responsabilidad Social que empuje la estrategia corporativa y contribuya a los resultados de la empresa. El diagnóstico debe consultar las prácticas y percepciones de los grupos de interés, para identificar las brechas y plantear los respectivos planes de implementación, que sean valiosos tanto para la empresa como para la sociedad.

## Relación con los grupos de interés

A través del Comité de Responsabilidad Social, constituido por representantes del nivel directivo, realizamos la selección y priorización de los principales grupos de interés y sus subgrupos a nivel corporativo que aplican de forma transversal a todos los servicios sociales de la organización y las regionales, además determinamos los temas de interés a trabajar que permitan la generación de valor para nuestros grupos y la creación de vínculos de confianza.

Como parte de la construcción del modelo propio de gestión en RS, realizamos un ejercicio de mapeo de grupos de interés a partir de la evaluación de los impactos e influencia según la clasificación de la mayor o menor calificación, que dio como resultado los siguientes grupos de interés propuestos, donde están incluidos los priorizados inicialmente por el Comité de RS:

-  Consejo Directivo
-  Colaboradores
-  Familias de colaboradores
-  Trabajadores afiliados
-  Familias de los trabajadores afiliados
-  Empresas afiliadas
-  Clientes corporativos (empresas)
-  Clientes individuales
-  Proveedores Mipyme
-  Proveedores grandes empresas

-  Comunidad adyacente
-  Autoridades locales y nacionales
-  Entidades de vigilancia
-  Competencia

Estos grupos de interés fueron mapeados según la evaluación en Facultativos, Determinantes, Inactivos y Vigilantes, información que nos servirá para la planeación prospectiva corporativa que realizaremos durante 2012, y para priorizar aquellos grupos que tendrán nuestro foco de atención en los siguientes años de proyección.

A través del relacionamiento con nuestros grupos de interés hemos adquirido compromisos de co-responsabilidad, para mejorar nuestras acciones socialmente responsables, y la prestación de nuestros servicios a partir de un mayor conocimiento de sus necesidades y expectativas. También mejoramos los canales de interacción y comunicación, y fortalecimos nuestras plataformas tecnológicas.

En 2011 consideramos los siguientes aspectos como parte de nuestros compromisos con los grupos de interés establecidos en nuestra Política Corporativa de Responsabilidad Social y en nuestro modelo de gestión:

## Con nuestros clientes y consumidores

Entendemos que desde la óptica de RS debemos desarrollar todas las acciones que nos permitan crear una conexión con nuestros clientes, con el fin de entregar una oferta adecuada de servicios, para lo cual nos hemos propuesto alinear nuestra oferta de valor con los objetivos de nuestros clientes, para poder construir relaciones efectivas de largo plazo y contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida.

En nuestro Sistema de Gestión de RS trabajamos por tener prácticas justas de marketing transparente, ofrecer productos y servicios que promuevan el consumo responsable y sostenible, brindar una cultura de servicio orientada al cliente, y ofrecer protección y seguridad a nuestros clientes y su información.

## Con nuestros colaboradores

Estamos comprometidos con nuestros colaboradores para que las iniciativas e interacciones con ellos nos permitan relaciones y condiciones laborales gratificantes; es por esto que implementamos procesos y programas orientados a su desarrollo y bienestar y al de sus familias, lo cual sólo podrá lograrse si nuestras relaciones laborales permiten igualdad de oportunidades y transparencia en los procesos, si las condiciones laborales generan un ambiente laboral gratificante y estimulan altos niveles de compromiso y eficiencia, si brindamos salud y seguridad laboral, y capacitación y formación orientadas a desarrollar y/o fortalecer las competencias personales y profesionales.

## Con nuestros proveedores

Buscamos que nuestros proveedores se conviertan en aliados estratégicos, generando beneficios para ambas partes. Por lo tanto, estamos en la tarea de fortalecer los vínculos de confianza con este grupo de interés, para identificar y desarrollar eficiencia en los procesos de suministro, a través del intercambio de experiencias y conocimientos, que permite mejorar prácticas de RS beneficiando la cadena de suministro, promoviendo la adopción y apoyo de los principios y prácticas de RS y acompañándolos a lo largo de la cadena de valor o bien a través del desarrollo propiamente dicho de nuestros proveedores.

## Con el medio ambiente

Contribuimos desde nuestros servicios con el cuidado del medio ambiente, mitigando el impacto y fomentando la construcción de una cultura ambientalmente amigable, para lograr la gestión efectiva del uso de los recursos y del impacto de los procesos, productos y servicios de la Caja en el medio ambiente.

También estamos estructurando, organizando y articulando una estrategia medioambiental que fomente la sensibilización en nuestros grupos de interés en iniciativas ambientales. Así mismo, trabajamos en un modelo de gestión ambiental articulado a la estrategia corporativa, teniendo en cuenta regulaciones y buenas prácticas, que nos permita prevenir la contaminación y hacer uso eficiente de los recursos naturales, al tiempo que promovemos y apoyamos la preservación de los ecosistemas, la biodiversidad y los recursos naturales en los puntos de servicio de la organización.





## Involucramiento con los grupos de interés

Con el objetivo de comprender cada vez mejor el impacto de nuestras decisiones y actividades en diferentes individuos o grupos, identificando sus intereses y logrando establecer una relación de confianza con nuestra organización, realizamos un proceso de análisis e investigación para generar espacios de participación con los grupos de interés, a través de la implementación de técnicas que nos permitiera conocer las necesidades y expectativas de los clientes, colaboradores y comunidad, así:

Tipo de estudio	Cantidad	Objetivo	Técnicas
Investigación	37	Conocer las necesidades, expectativas, gustos y percepciones del público de interés acerca de los proyectos o acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.534 encuestas telefónicas</li> <li>• 13 grupos focales</li> <li>• 425 entrevistas estructuradas</li> <li>• 2.302 encuestas presenciales</li> <li>• 50 observaciones participantes y no participantes</li> </ul>
Competencia	4	Identificar la oferta de valor de los competidores, con el fin de mejorar la experiencia del cliente en nuestros servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 observaciones participantes y no participantes</li> <li>• 12 entrevistas no estructuradas</li> </ul>
Evaluación de la experiencia del cliente	23	Identificar percepción del servicio por parte del cliente, a través de la exploración tipo “ponerse en los zapatos del cliente”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.131 encuestas telefónicas</li> <li>• 2 grupos focales</li> <li>• 40 encuestas presenciales</li> </ul>



Adicionalmente realizamos una recopilación de las diferentes interacciones que llevamos a cabo por cada área de servicio, para lograr el involucramiento con nuestros grupos de interés, proceso que nos ha facilitado la comunicación de doble vía y nos ha permitido detectar por cada área de servicio y grupo de interés, las preocupaciones o aspectos más relevantes, con los cuales determinamos las mejores acciones para dar respuesta a dichos temas.



Área de Servicio	Grupo de Interés	Preocupaciones o aspectos de interés	Respuestas a estas preocupaciones
Administración	Cientes y proveedores	Imagen de la Caja	Realizamos un proceso de co-creación para el nuevo logo, que involucra los aspectos valorados de la marca por parte de los clientes y proveedores de la Caja.
	Colaboradores	Política de servicio	Actualmente adelantamos la definición de la política de servicio, en un proceso que inicia en servicio al cliente, seguido por la consulta y ajustes de los colaboradores a través de entrevistas.
	Colaboradores y clientes	Medios de comunicación	Realizamos mejoras para el principal medio de comunicación de la Caja con sus afiliados, la revista La Mano amiga. La inclusión de nuevas secciones, ubicación de la información, distribución de la información, manejo de la portada de regionales, entre otras.
Salud	Cientes	Programa belleza saludable	Adecuamos los procesos y la oferta de valor a las necesidades planteadas por el público objetivo de este programa, dando respuesta a los hallazgos.
	Pacientes con cáncer	Inscripción de todos los pacientes al programa de Renacer	Mejoramos la captación de pacientes en el programa.
		Mejoramiento del manejo integral del dolor	Aseguramos las rutas de atención del usuario con diagnóstico de cáncer.
		Desconocimiento del paciente de su enfermedad	Integrar el alto nivel de complejidad con el nivel primario y la misión y visión del programa renacer.
	Pacientes hipertensos y diabéticos	Implementación de intervenciones psicoeducativas	Programamos la implementación gradual de este tipo de intervenciones.
Educación y Cultura	Personas con discapacidad, familia y comunidad en general	Fortalecimiento de los espacios en materiales, tecnologías y programas que apoyen los servicios	Brindamos asesorías a la implementación de los servicios, capacitaciones y desarrollo del proyecto “La Palabra a la luz de la Cultura”.
	Bibliotecas escolares, comunidad infantil y juvenil	Fortalecimiento a la red de bibliotecas escolares y promoción de la lectura	Realizamos eventos de bibliotecas y promoción de lectura.
	Cientes	Programas empresariales del Instituto para el Trabajo y el Desarrollo Humano	Implementamos el pago por clase de cada programa, como resultado de las observaciones de los clientes en procesos de postventa y consulta de motivantes de compra.
Recreación y Deportes	Clientes	Centro Campestre Pance	El concepto de marketing definido para el Centro Campestre, así como las nuevas atracciones que se encuentran en proceso de desarrollo, son resultado de la consulta directa a clientes a través de sesiones de grupo.
		Vacaciones constructivas	Las observaciones de las evaluaciones postventa del programa de cada año, son la base de la construcción del programa para el año siguiente.
	Empresas	Manejo de las relaciones interpersonales, clima laboral, desarrollo de habilidades y aumento de la productividad	A través del diseño de programas de recreación en los cuales utilizamos lenguajes lúdicos que permiten una mayor participación y asertividad en el cambio de comportamientos y actitudes.
	Personas mayores	Espacio más amplio - infraestructura acondicionada, que permita una mayor cobertura y más servicios	Trabajamos en el proyecto para la búsqueda de una nueva sede o espacio al sur de la ciudad. Promovimos el programa a nivel interno y externo.
	Niños y niñas	Carencia en el transporte y/o sobre costo para llegar al Centro Campestre Pance	Realizamos gestión con la empresa de transporte masivo MIO para llevar hasta nuestras instalaciones a los usuarios interesados.
	Adolescentes	Espacios de encuentro seguros	Convocamos a los adolescentes y se construyó con ellos un programa dirigido, para promover la construcción de un proyecto de vida partiendo de las experiencias propias.

Mercadeo Social	Colaboradores	Bajo nivel de compra en los supermercados y droguerías por parte de los colaboradores de Comfandi	Creamos el programa Club de la Excelencia Comfandi, cuyo objetivo es fidelizar a los colaboradores de Comfandi, a través de promociones y beneficios especiales. En 2010 habían 289 colaboradores afiliados al programa Vecino Fiel, y 3.360 en 2011.
	Afiliados	En los supermercados y droguerías entregamos \$5.000 millones en subsidio monetario y se registra un bajo nivel de compra por parte de los beneficiarios del subsidio familiar	Creamos el programa “Tu subsidio y tu familia te dan más”, el objetivo de este programa es entregar productos de la canasta básica con precios especiales a la población de menores ingresos afiliada a la Caja, el promedio de compra de los beneficiarios del Subsidio pasó de 983 millones en el año 2010 a 1.232 millones mensuales en 2011.
	Clientes	Satisfacer las necesidades de los usuarios, garantizando la confianza, cercanía, calidad, amabilidad del personal y precios competitivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimos el programa Vecino Fiel.</li> <li>• Realizamos promociones y precios especiales.</li> <li>• Unificamos puntos del programa Vecino Fiel en todos los supermercados y droguerías.</li> </ul>
	Clientes institucionales	Mejorar la accesibilidad de los usuarios del convenio alto costo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: cobertura, logística y tecnología actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuamos 15 puntos de atención para los usuarios del convenio alto costo.</li> <li>• Definimos el modelo de dispensación alto costo, con el fin de garantizar al usuario un tiempo de atención adecuado y un nivel de pendientes mínimo.</li> <li>• Desarrollamos la segunda fase del aplicativo Medicar, que consiste en la recepción de la fórmula digital con el fin de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir los tiempos en la dispensación y atención al usuario.</li> <li>2. Mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores</li> <li>3. Mejorar la calidad de la facturación</li> </ol> </li> </ul> <p>Implementamos en 37 puntos de venta, a diciembre 2011, este proyecto donde atendemos el convenio Coomeva y logramos un avance del 60%.</p>

## Participación de los grupos de interés en el Informe de Gestión y Sostenibilidad

A través de una encuesta virtual y física que realizamos en algunas reuniones con diferentes grupos de interés, a los que se les compartió nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2010, obtuvimos recomendaciones y sugerencias que tuvimos en cuenta como parte del proceso de mejoramiento de la presentación de este nuevo informe, buscando cada vez más comunicar nuestra gestión socialmente responsable de forma equilibrada, transparente y basada en los aspectos materiales para la organización.

Siendo nuestros colaboradores uno de los principales grupos de interés, aplicamos la encuesta a los miembros del Comité de RS y a los directivos de la Caja, para conocer sus observaciones, obteniendo una calificación de 4.25 en una escala de 5, destacándose positivamente la extensión, la utilidad de la información, la transparencia y el equilibrio, la presentación, la claridad y facilidad de comprensión.

Entre los temas que tuvimos en cuenta en este informe, planteados por los diferentes grupos de interés, que diligenciaron la encuesta están:

- Elaborar un informe ejecutivo, con un resumen de los principales aspectos.
- Utilizar diversos medios y canales para divulgar el informe.
- Enfatizar en la gestión integral de la Caja.
- Crear parámetros de comparación frente a las versiones anteriores.
- Presentar un balance sobre el aporte al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODM.
- Identificar y ampliar los aspectos de los incumplimientos que se pueden presentar y reportar las prácticas para disminuir o contrarrestar el daño que estos hechos pueden ocasionar a la comunidad a nivel económico, social y ambiental.

## Aliados de la región

Entendemos la importancia de trabajar conjuntamente con diferentes actores de la región, pues a través de las alianzas intersectoriales con un enfoque de corresponsabilidad entre la empresa, el Estado y la sociedad civil, contribuimos a la superación de la desigualdad e inequidad social, económica y cultural. Mediante estas alianzas fomentamos relaciones de convivencia y paz, fundamentales para promover y fortalecer el desarrollo humano sostenible del Valle del Cauca.



## Sistema Regional de Responsabilidad Social - SRRS

El Sistema Regional de Responsabilidad Social - SRRS es una estrategia del sector empresarial organizado, que como actor clave del desarrollo proyecta su liderazgo y capacidad desde un escenario de concertación, en el que interactúan los diferentes actores y sectores regionales, para determinar acciones orientadas a la competitividad y el desarrollo sostenible de la región. Esta iniciativa se ha desarrollado desde el año 2008 con el liderazgo de Comfandi, en coordinación con la Asociación Nacional de Industriales - ANDI - Seccional Valle del Cauca y el acompañamiento de la firma consultora AXISRSE.

En 2011 se consolidó dicho Sistema con la vinculación de 100 empresas representativas de la región de diferentes sectores económicos y tamaños, que trabajan para poner en marcha un Modelo de Gestión en Responsabilidad Social con visión de territorio. Hasta 2010 se contó con la participación de 75, y en 2011 se vincularon 15 nuevas empresas, que realizaron el proceso de implementación de un Sistema de Gestión en RS, articulando la RS a su estrategia y sus procesos.

El Sistema Regional busca que, individualmente, las organizaciones mejoren su gestión y reputación en RS, y en lo colectivo, que se provean oportunidades para elevar la competitividad y el desarrollo regional, todo orientado a convertir al Valle del Cauca en una región reconocida mundialmente como sostenible, vale decir competitiva, ecoeficiente y socialmente responsable.

Para lograr esta meta es preciso que los líderes empresariales, gremiales, académicos y sociales comprendan que es necesaria su participación en las instancias de diálogo y en los espacios de articulación, que permitan la incidencia en la formulación de políticas públicas, que contribuyan a mejorar los indicadores de productividad, competitividad y desarrollo humano sostenible de la región. Con esta visión se ha conformado el Comité de Empresarios por un Valle del Cauca Socialmente Responsable, que se reúne desde 2009 con la misión de alinear, fortalecer y apoyar políticas públicas y empresariales, en el marco de los resultados del Informe de Desarrollo Humano Regional para el Valle del Cauca y los lineamientos de los Objetivos del Milenio.

Durante 2011 se definió que el SRRS tendrá la visión de que el Valle del Cauca sea una región líder y competitiva, y el Comité de Empresarios adquirió el compromiso de liderar el proceso y definir el foco de acción para avanzar hacia una sociedad sostenible e incluyente, a través de acuerdos público-privados concertados, mediante una agenda de trabajo conjunta que permita regular intereses y expectativas de los actores participantes y avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

Inicialmente el SRRS estuvo dirigido al sector empresarial, con la intención de involucrar consecutivamente a otros actores como la academia, las fundaciones, los gremios y el sector público, como coequiperos esenciales para trabajar con visión de región. Es así, como se ha conformado un comité con representantes de las principales instituciones de educación superior del Valle del Cauca, que se reúne desde 2010, y que en 2011 estructuró un plan de trabajo para avanzar en la definición del rol de la academia en el marco del SRRS, articulado con el sector empresarial, teniendo el compromiso de transformar la sociedad y promover el desarrollo sostenible, a través de sus funciones sustantivas: docencia, investigación, extensión y proyección social, así como con su gestión interna.

El SRRS se constituye en una plataforma que permite visibilizar el liderazgo de la región ante los desafíos y retos que acompañan el proceso de globalización económica que experimenta la economía mundial. En este sentido, se ha promovido, desde 2009, un proceso de adhesión colectiva al Pacto Global, iniciativa internacional de las Naciones Unidas, como una oportunidad que permite mostrar a una región con un empresariado comprometido con los principales retos sociales y ambientales. En 2011 apoyamos la adhesión de 13 empresas más a esta iniciativa internacional, para completar un total de 32 empresas adheridas.

Con el compromiso de promover la RS entre nuestras empresas afiliadas, coordinamos la visita de dos conferencistas internacionales expertos en este tema; uno de ellos es el profesor Arcadi Oliveres, Presidente de la Comisión de Justicia y Paz de Cataluña, que dictó la conferencia “La Responsabilidad Social frente a la crisis económica ambiental global”; y el profesor Josep Lozano, del Instituto de Innovación Social - ESADE, con la presentación “RSE: de dónde venimos y a dónde vamos”. Estas conferencias las ofrecimos a las empresas participantes del SRRS, representantes de las universidades y de los gremios, como estrategia de sensibilización y posicionamiento de estos temas en los principales actores de la región.

## Programa Social Plan de Vida - PSPV

Esta es una estrategia social que permite conocer las necesidades y expectativas de los trabajadores afiliados y sus familias, con el propósito de orientar los esfuerzos y recursos a la implementación de proyectos sociales que redunden en el mejoramiento de su calidad de vida.

A través de este modelo se aplican prácticas empresariales de RSE, específicamente dirigidas a uno de los grupos de interés más importante para cualquier organización: sus colaboradores.

Los objetivos y estrategias propuestas por el PSPV están estrechamente alineados con referentes e iniciativas globales y locales en RSE, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), Las Trampas de Pobreza y el Informe de Desarrollo Humano para el Valle del Cauca; de allí que todos los planes de acción que se propongan desde el Programa estarán atendiendo al compromiso de la empresa por apoyar dichos referentes.

Durante 2011, direccionamos esta estrategia al segmento de las pequeñas y medianas empresas, donde se concentran alrededor del 80% de empresas afiliadas a la Caja.

### Cobertura

Aunque logramos incrementar en un 18% la participación de empresas afiliadas, se registró una disminución de colaboradores y familias caracterizados en 2011, debido a que el número de trabajadores de las Pyme con las que trabajamos es menor respecto a las grandes empresas. El consolidado 2006 - 2011 indica que hemos trabajado con 1.032 empresas y 126.874 colaboradores.

	2006 a 2009	2010	2011	Total
Empresas vinculadas	254	415	488	<b>1.032</b>
Trabajadores caracterizados	63.410	44.162	19.302	<b>126.874</b>

## Hallazgos

A continuación presentamos algunos de los resultados consolidados de la línea base de los hogares de nuestros trabajadores afiliados:

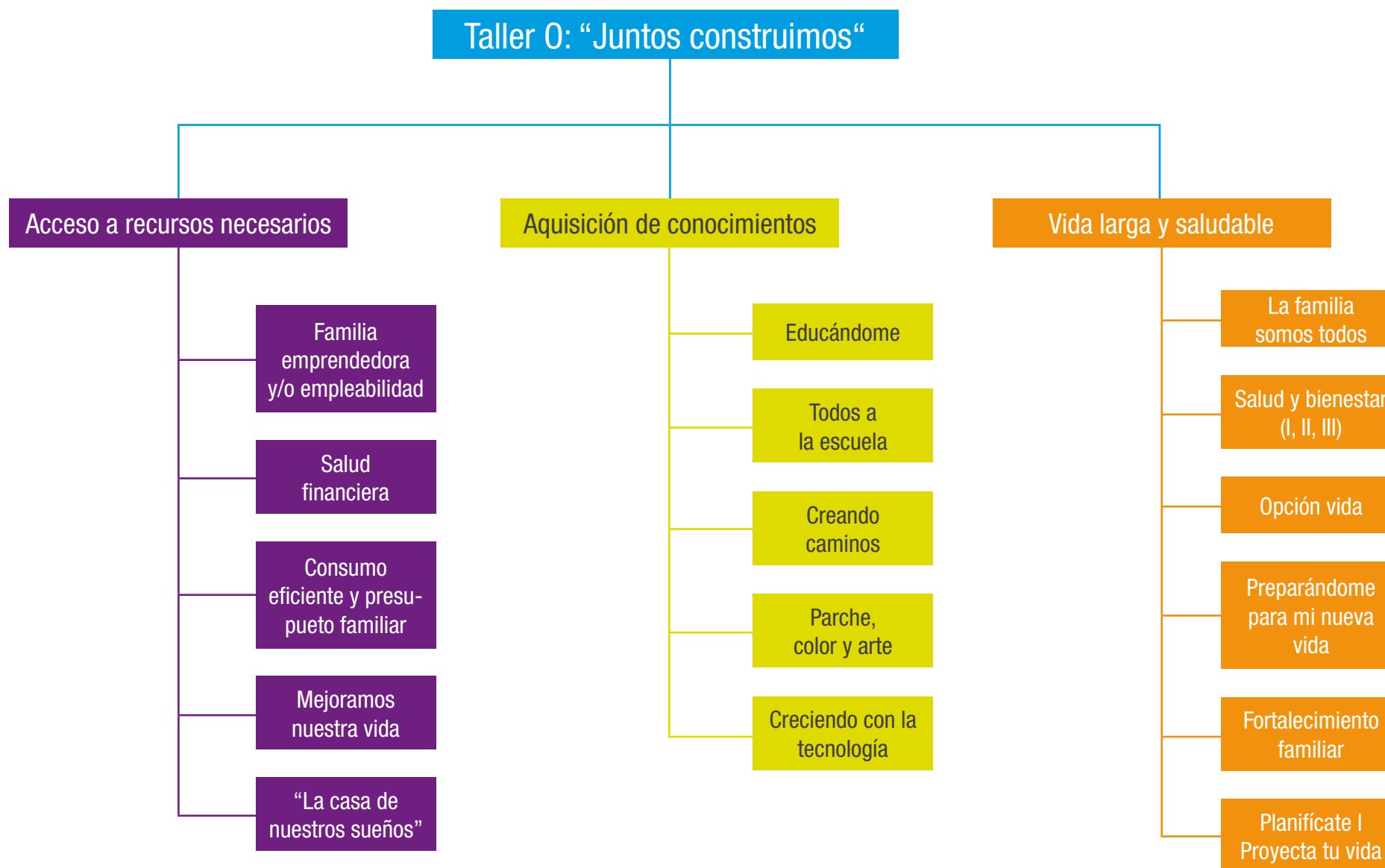
Variable	Indicador 2011
Estrato predominante	2
Promedio de personas en el hogar	3,8
Ingreso familiar promedio	\$1.685.702
Familias que dependen 100% del salario del trabajador	37,2%
Familias en condición económica vulnerable	33,8%
Trabajadores con deudas	71,0%
Personas con idea de negocio	42,1%
Familias con negocio propio	15,6%
Trabajadores sin ningún estudio o sólo básica primaria	12,4%
Hogares sin plena cobertura en salud	12,2%
Hogares con por lo menos un miembro en situación de discapacidad y/o enfermedad catastrófica	10,0%

### Gestión social

La información fruto del estudio de caracterización socioeconómica en cada una de las empresas participantes, permitió el diseño y puesta en marcha de dos nuevos proyectos, para un total de 16 proyectos de intervención social, que dan respuesta a las tres líneas de intervención propuestas por el Enfoque de Desarrollo Humano, sobre el cual hemos fundamentado el modelo de implementación del Programa. Los proyectos son:

- Opción vida:** Orientación sobre la prevención o el tratamiento del consumo de sustancias psicoactivas, para colaboradores y familiares con problemáticas de consumo de alcohol u otras sustancias psicoactivas.
- Planificate, proyecta tu vida:** Sensibilización para menores de edad entre los 9 y los 17 años, sobre las implicaciones de un embarazo precoz y herramientas para abordar la pubertad, la adolescencia, y proyectar su vida.

## Esquema de proyectos



A través de estos proyectos, hemos logrado realizar más de 12.000 intervenciones para los colaboradores y sus familiares, con quienes la Caja y las empresas han generado acciones concretas de Responsabilidad Social Empresarial, dirigidas al grupo de interés de colaboradores.



Presentamos algunas de las estadísticas más importantes del PSPV:

Actividad	2006 a 2009	2010	2011	Total
Personas económicamente vulnerables con capacitación técnica	256	265	96	617
Personas económicamente vulnerables que crearon negocio	114	33	19	166
Familias que obtuvieron subsidio de vivienda nueva	735	305	225	1.265
Familias que mejoraron las condiciones de su vivienda	28	18	19	65
Colaboradores matriculados en programas de educación formal	763	174	885	1.822
Entrevistas psicosociales para ofrecer orientación en casos de discapacidad, enfermedad de alto costo y seguridad social	2.148	570	115	2.833
Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad	0	29	0	29
Colaboradores vinculados al programa de prevención en salud	623	629	1.246	2.498
Personas que recibieron atención psicológica	61	20	43	124

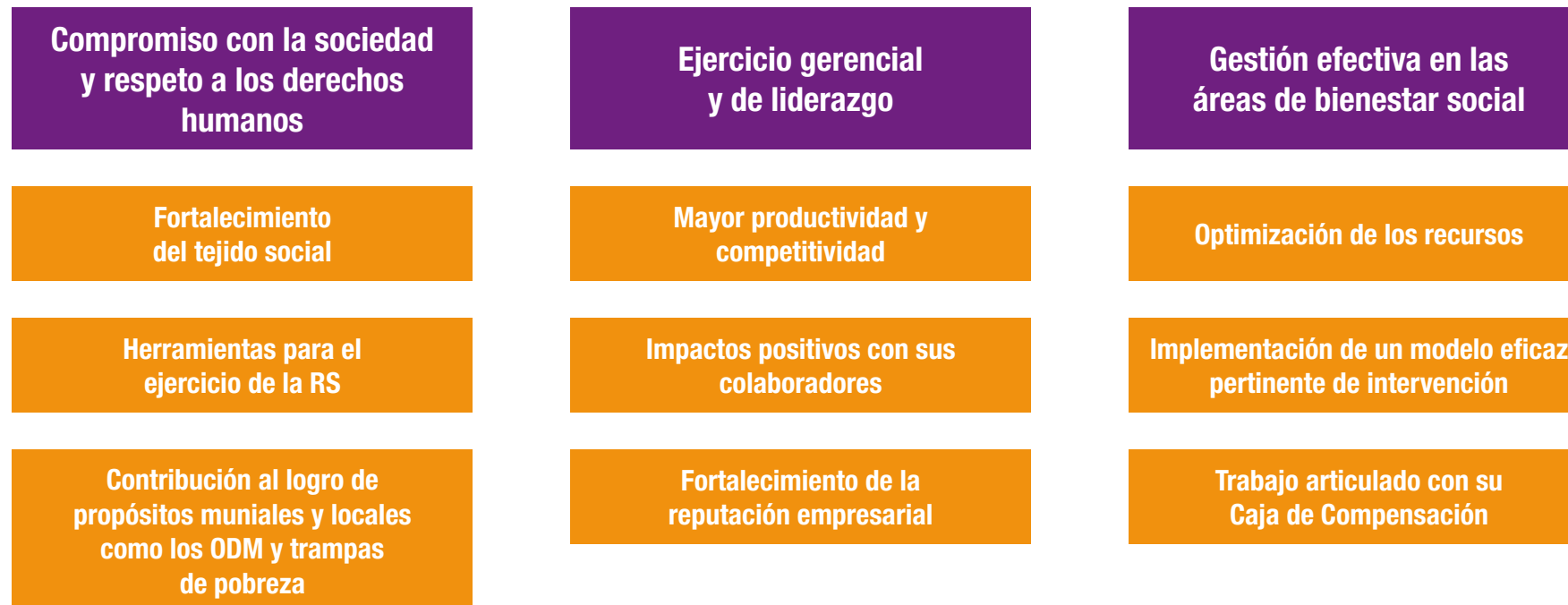
## Convenios con otros actores

Con el propósito de ser cada vez más efectivos en el desarrollo de la estrategia, hemos aunado esfuerzos con diferentes instituciones y empresas de la región, como:

Entidad	Descripción	Resultados 2011
Universidad Javeriana de Cali	Alianza para desarrollar el seminario “Gestión de Proyectos Sociales en la Empresa”, con el fin de facilitar la articulación de los objetivos del PSPV con los objetivos estratégicos y sociales de las empresas a través de un balance integral.	271 líderes capacitados, de las áreas de Gestión Humana y Bienestar de 156 empresas vinculadas al PSPV, de las regionales de Cali, Buga, Palmira y Tuluá.
Universidad Antonio Nariño de Cartago y Buga	Alianza en el programa académico de psicología, para brindar atención a los participantes en proyectos del PSPV.	20 intervenciones realizadas.
Instituto Julián Mendoza Programa Caritas de Buga	Aliados para realizar un acompañamiento a las familias de escasos recursos con un integrante en situación de discapacidad y/o con una enfermedad de alto costo.	5 familias beneficiadas.
Corona – Programa Viste tu casa	Alianza para el mejoramiento de las condiciones de vivienda de las familias, con materiales de excelente calidad y a bajo costo, con la asesoría de expertos.	40 familias beneficiadas
Corporación Caminos	Aliados para la atención en la prevención y tratamiento del consumo de sustancias psicoactivas.	10 personas

## Beneficios para las empresas afiliadas

Desde el punto de vista empresarial el programa contribuye en tres focos estratégicos:



## Otros programas alineados con la RS

Adicionalmente a las estrategias anteriormente mencionadas, estamos desarrollando iniciativas que aportan a nuestro compromiso de ser el mejor aliado de los diferentes actores de la región, en los cuales participamos como articuladores y facilitadores.

### Programa de voluntariado

En 2011 continuamos promoviendo en nuestros grupos de interés la donación de tiempo, talento y conocimiento, apoyando programas y proyectos con alto compromiso social, que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de la población con menos oportunidades de la región, y a la construcción de una sociedad incluyente y equitativa. Desde el inicio del programa se han beneficiado más de 10.000 personas en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Cali, con acciones adelantadas por cerca de 600 voluntarios durante los últimos cinco años.

A partir de junio, ampliamos el alcance del programa, conservando el mismo propósito de promover la solidaridad, en el que inicialmente consideramos la vinculación de donantes en una modalidad individual. Para ello diseñamos una propuesta de voluntariado corporativo, que tiene como propósito ofrecer a las empresas afiliadas una metodología que les permita implementar un programa de voluntariado al interior de su organización, para fomentar la participación de sus colaboradores en el apoyo de acciones, proyectos o programas sociales dirigidos a sus grupos de interés.

El reto en 2012 es implementar la propuesta de voluntariado corporativo, inicialmente en nuestra empresa, como una prueba piloto, para validarla y ajustarla, y después ofrecerla a las empresas afiliadas como una estrategia para desarrollar su RS.




Cabe resaltar nuestra vinculación, a partir de 2011, al Consejo Nacional de Voluntariado Corporativo, en el que participan empresas reconocidas del país que adelantan este tipo de programas, con el fin de fortalecer el voluntariado corporativo en nuestro país, a través del intercambio de ideas, la implementación y consolidación de conceptos y experiencias relacionadas con el voluntariado empresarial.

## Estrategia de integralidad

Esta estrategia permite acercar nuestros servicios a la comunidad, con el propósito de aportar al desarrollo humano y social de las comunidades adyacentes a las unidades de servicio, constituyéndolas en Centros de Mejoramiento de Calidad de Vida.

A su vez, dinamizamos la articulación con entidades externas gubernamentales y no gubernamentales, con organizaciones y líderes comunitarios, entre otros, en pro de vincularnos a la vida comunitaria de la localidad y aportar al fortalecimiento de sus procesos organizativos y al mejoramiento de la calidad de vida de afiliados y no afiliados, generando valor agregado que contribuye a la fidelización de nuestros clientes y al posicionamiento afectivo.

A partir de esta estrategia, realizamos una planeación participativa con los líderes de las diferentes unidades de servicio de la Caja, para identificar necesidades de las comunidades aledañas, intervenciones o iniciativas que veníamos realizando, y definir unos objetivos y lineamientos que nos permitan desarrollar un trabajo articulado para aportar al desarrollo humano y social de las mismas. Para ello, definimos tres líneas de trabajo:

-  **Vive saludable:** busca promover buenas prácticas de salud mental y física, que le permitan a las personas disfrutar de un estilo de vida sano.
-  **Conéctate con el ambiente:** busca fomentar actitudes que favorezcan la relación con los entornos naturales, contribuyendo a la construcción de una cultura de respeto y relación armónica con el medio ambiente.
-  **Expresa tu cultura:** busca incentivar el intercambio de saberes culturales, a través de celebraciones propias y el rescate de la identidad cultural de la región.

Durante este año, la mayoría de actividades se centraron en la línea de Expresa tu cultura, siendo ésta una de las más aceptadas por las diferentes comunidades, la cual sirvió para promover una mejor relación con el ambiente y adoptar hábitos de vida saludable, además de favorecer el relacionamiento de la Caja con las comunidades aledañas.

Estas actividades beneficiaron a 13.591 personas, entre niños, jóvenes, padres y madres de familia, mujeres cabezas de familia, personas mayores, población vulnerable, población afectada por inundaciones y en general, comunidad aledaña al Centro de Mejoramiento de Calidad de Vida, en los municipios de Cali, Roldanillo, Caicedonia, Zarzal, Sevilla, Cartago, Yumbo, entre otros.



## Nuestra gestión con proveedores

Creamos el Departamento de Negociación y Compras Corporativas que a través de un proceso transversal, cubre todo el ciclo de aprovisionamiento tanto de productos como de servicios, logrando eficiencia económica con la asignación de recursos a través de prácticas competitivas. Esta área surgió a raíz de los cambios tecnológicos que abordamos en 2011, con la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), que encamina todos los procesos hacia un sistema de gestión con actividades centralizadas y estandarizadas, abarcando gestiones de negocios como compras, ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, contabilidad, entre otros.



Dentro de estas prácticas hemos adoptado como lineamiento, garantizar en la cadena de abastecimiento, proveedores seleccionados y evaluados con criterios de calidad, servicio y precio en sus productos, asegurando la transparencia, desde la selección de los proveedores, pasando por el manejo y la utilización de los bienes adquiridos hasta el pago de estos.

Las herramientas para garantizar un buen seguimiento y calificación de desempeño de nuestros proveedores, nos han permitido un monitoreo permanente hacia el cumplimiento de los acuerdos o contratos establecidos, además de la detección temprana de posibles riesgos teniendo en cuenta los siguientes factores en cada uno de nuestros proveedores:

- Perfil empresarial: aspectos legales y tributarios.
- Capacidad operativa: calidad, carencia de certificaciones, desempeño en el servicio y garantías.
- Perfil financiero: análisis de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad.
- Área comercial: referencias comerciales y de clientes.

Al cierre de 2011 realizamos negociaciones con 4.742 proveedores, los cuales se categorizaron de acuerdo con sus productos o servicios ofrecidos, asignando un negociador que entiende los principios rectores del negocio, con la capacidad de llevar a cabo una revisión y evaluación de riesgos y adopción de estándares ambientales y sociales, y de buscar eficiencia económica en los procesos de negociación. Este negociador se apoya en un grupo de compradores encargados de una línea específica, quienes a través de su experiencia en el manejo de sus productos o servicios, identifican oportunidades para mejorar todo el proceso en la cadena de valor. Además el Departamento de Negociación y Compras permite un canal directo con nuestros proveedores atendiendo de manera oportuna todos sus requerimientos.

Nuestros proveedores locales corresponden a las empresas que tienen operaciones o sus plantas de operación están en el Valle del Cauca, que en algunos casos también cumplen un rol de empresa afiliada a Comfandi, y también de participantes en el Sistema Regional de Responsabilidad Social y el Programa Social Plan de Vida, situación que nos permite una relación de aliados más cercana. En 2011, el 82,18% de las compras que realizamos, se hicieron a proveedores locales.

## De la mano con nuestros colaboradores

Para Comfandi, los colaboradores son el principal motor de transformación y crecimiento corporativo; su compromiso y apoyo son necesarios para alcanzar la sostenibilidad de nuestra organización, en el aspecto económico, social y ambiental.

En un **7,67%** se incrementó la fuerza laboral de contratación directa con respecto al año anterior, lo cual está asociado al desarrollo de nuevos proyectos de inversión social.

En 2011, un gran objetivo fue fortalecer en los jefes, la competencia liderazgo integral, a partir de la implementación de las siguientes intervenciones:

- Continuidad al Plan de Sucesión, para preparar a colaboradores que en el mediano plazo asumirán nuevos roles gerenciales.
- Formación en liderazgo y coaching para jefes líderes de gerencia media, con el propósito de cerrar brechas identificadas en la medición de clima laboral.
- Liderazgo integral para las Directoras de I.P.S., mediante una propuesta académica apoyada con facilitadores internos y un profesional externo.

Esperamos que estas acciones de formación se traduzcan en comportamientos concretos por parte de los jefes, referentes y animadores de la cultura corporativa, incidiendo positivamente en los niveles de productividad y especialmente en el ambiente laboral.

## Empleo y sostenibilidad laboral

Hemos definido en nuestras políticas, fomentar el empleo privilegiando la contratación de personas de nuestras zonas de influencia, con el propósito de contribuir al desarrollo de la región.

En 2011 contamos con 5.946 colaboradores, de los cuales el 85.92% son contratados de forma directa y el 14.08% a través de Cooperativas de Trabajo Asociado - CTA o empresas de empleos temporales.

La fuerza laboral de contratación directa se incrementó en 364 colaboradores más en este período, representando un aumento de 7,67% respecto al año anterior, lo cual está asociado al desarrollo de nuevos proyectos de inversión social en Salud y Educación, y en especial por el inicio de la operación de la primera fase de la Clínica Amiga a finales del año, que generó 266 nuevos puestos de trabajo.

En 2011 vinculamos a 166 jóvenes con contratos de aprendizaje del SENA y practicantes universitarios de las diferentes universidades de la región, brindando apoyo y acompañamiento en el desarrollo de sus habilidades y competencias laborales, como lo presentamos en la siguiente tabla:

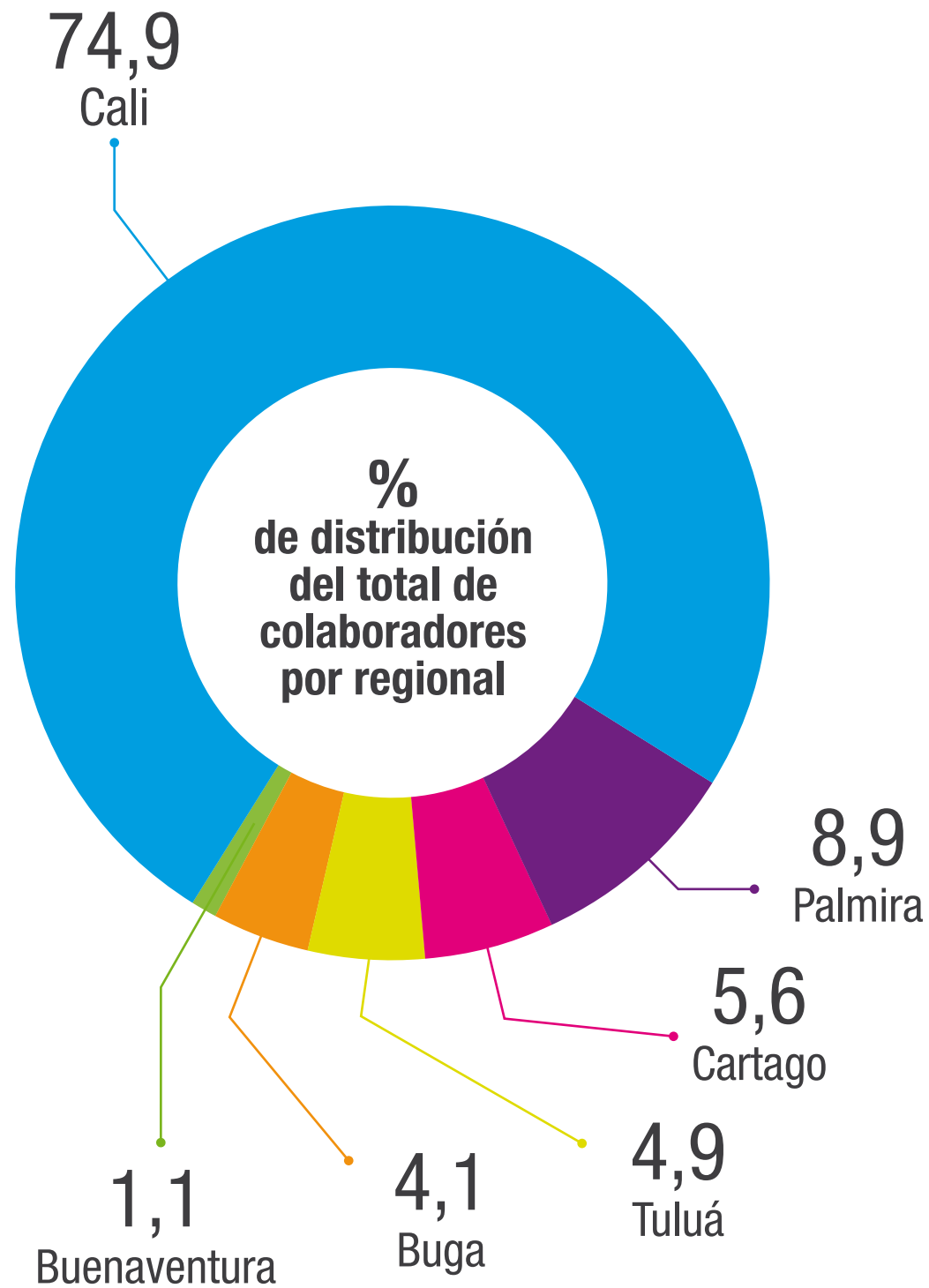
Regional	Aprendiz Sena	Practicante universitario	Total
Cali	93	35	128
Palmira	17	1	18
Cartago	6	1	7
Tuluá	8	-	8
Buga	4	1	5
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>38</b>	<b>166</b>

## Colaboradores por regiones

A continuación presentamos la distribución de colaboradores directos y contratados por servicios en cada una de las regionales de la Caja en 2011:

Región	Colaboradores directos			Colaboradores por servicios			TOTAL
	Indefinido	Término Fijo	Total	CTA	Operador logístico	Total	
Cali	1.387	2.439	3.826	303	236	539	4.365
Palmira	176	279	455	24	-	24	479
Cartago	16	272	288	28	-	28	316
Tuluá	105	146	251	62	-	62	313
Buga	59	149	208	184	-	184	392
Buenaventura	0	81	81	-	-	0	81
<b>Total</b>	<b>1.743</b>	<b>3.366</b>	<b>5.109</b>	<b>601</b>	<b>236</b>	<b>837</b>	<b>5.946</b>



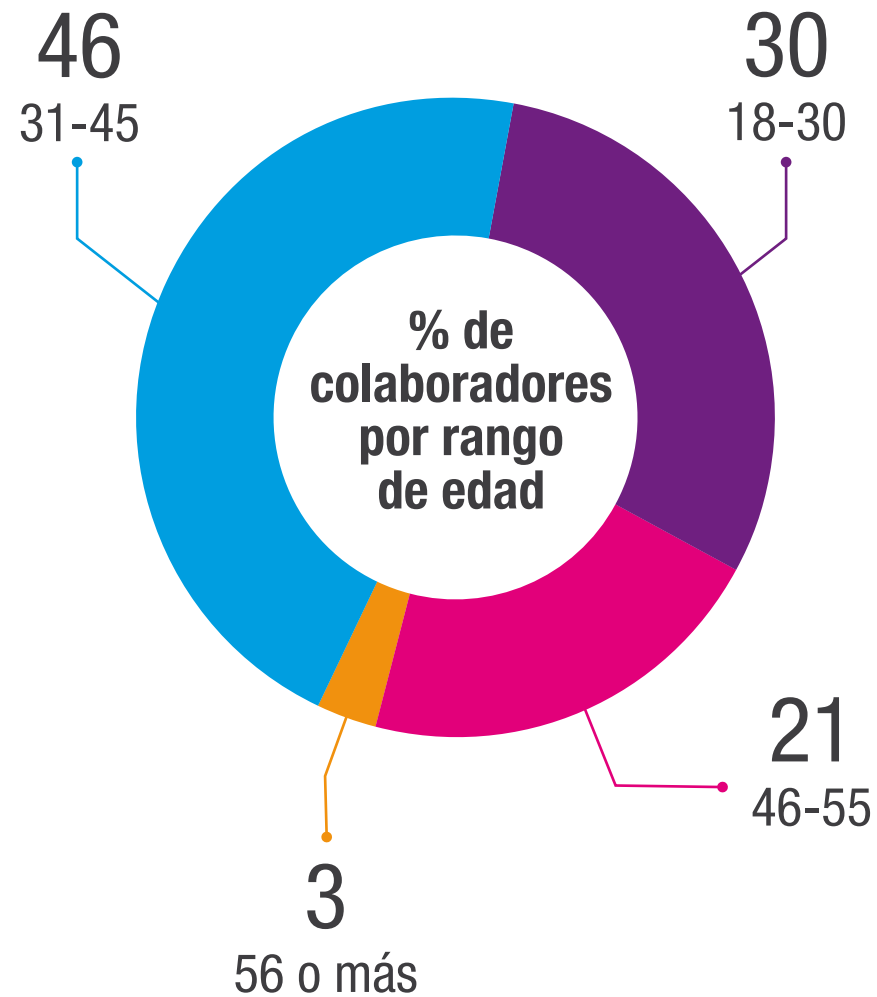


Para ajustar las estadísticas de los colaboradores correspondientes a cada regional de la Caja, revisamos la metodología de distribución y ajustamos los datos, puesto que algunos no estaban discriminados por regional y se registraban en la principal de Cali. Por lo tanto se presentan algunos incrementos en los colaboradores directos en las regionales, que en su mayoría se deben a una redistribución.

**No. de colaboradores directos**

Regional	2010	2011	Var. %
Cali	3.852	3.826	1,4
Palmira	336	455	35,4
Cartago	242	288	19,0
Tuluá	163	251	53,9
Buga	152	208	36,8
Buenaventura		56	-
<b>Total</b>	<b>4.745</b>	<b>5.109</b>	<b>7,6</b>

Cabe resaltar la presencia de nuestra organización en toda la región vallecaucana, consolidándose como una entidad generadora de empleo y sostenibilidad socio - económica.

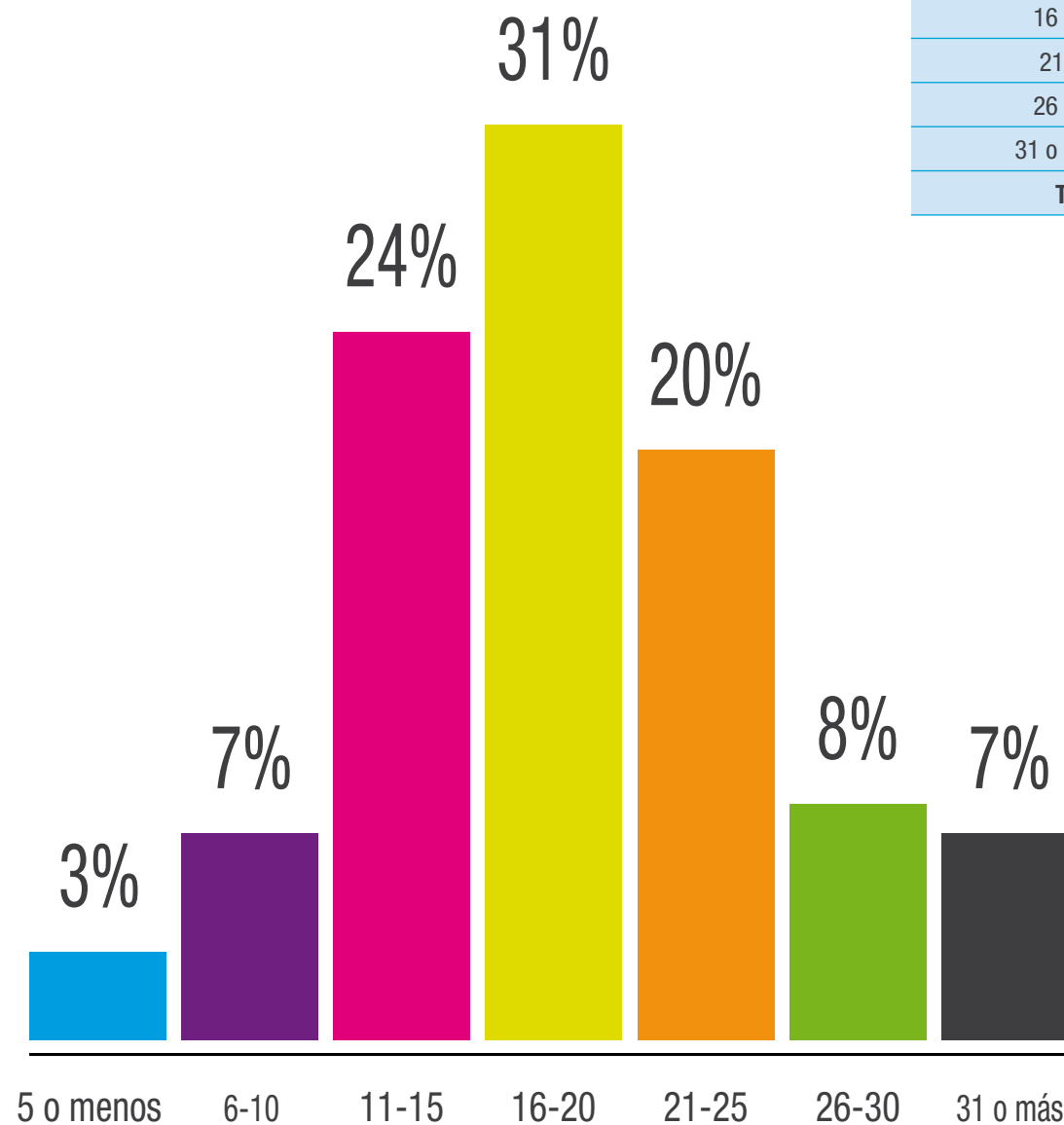


Las principales variaciones presentadas por rangos de edad, respecto al año anterior, se dan en el rango comprendido entre 56 y más años, reflejado en una variación positiva del 30,37%, que se explica por los colaboradores que iniciaron el proceso de jubilación, lo que significa que en la organización se está presentando un cambio generacional, para lo cual estamos adelantando un programa de formación con colaboradores, quienes podrán ocupar los cargos que quedan disponibles.

Edad	2010	2011	Var.%
18-30	1.422	1.516	6,6
31-45	2.165	2.339	8,0
46-55	1.023	1.078	5,4
56 o más	135	176	30,4
<b>Total general</b>	<b>4.745</b>	<b>5.109</b>	<b>7,67</b>

Como empresa líder de la región, desarrollamos diversas estrategias para retener el mejor talento humano, muestra de ello es que el 66% de nuestros colaboradores con vinculación a término indefinido, cuentan con más de 16 años de servicio continuo, lo que refleja la estabilidad laboral que ofrece Comfandi.

En el siguiente gráfico presentamos el tiempo de servicio de los colaboradores con vinculación a término indefinido:



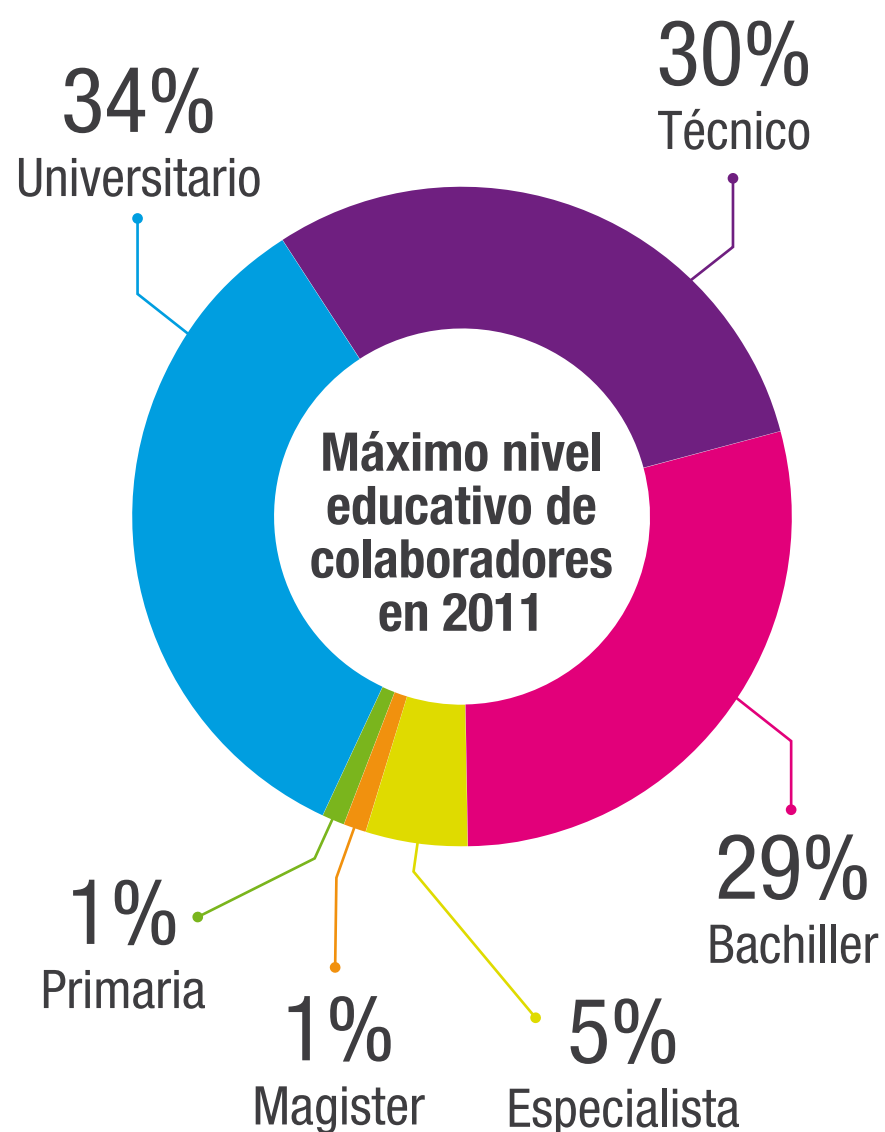
A continuación presentamos el comparativo 2010 - 2011 de la proporción de colaboradores por tiempo de servicio:

Tiempo de servicio	2010		2011	
	Personas	% Part.	Personas	% Part.
5 o menos	78	4,2	44	2,5
6 - 10	223	11,9	126	7,2
11 - 15	517	27,7	416	23,9
16 - 20	533	28,5	534	30,6
21 - 25	269	14,4	356	20,4
26 - 30	151	8,1	138	7,9
31 o mas	96	5,1	129	7,4
<b>Total</b>	<b>1.867</b>		<b>1.743</b>	



Por nivel educativo, observamos que el 34% de los colaboradores cuentan con título universitario, el 30% se ha graduado de una carrera técnica, el 29% ha cursado estudios de básica secundaria, y el 1% cuenta con estudios de maestría y básica primaria.

Distribución de colaboradores según el máximo nivel educativo alcanzado durante 2011:



## Diversidad e igualdad de oportunidades

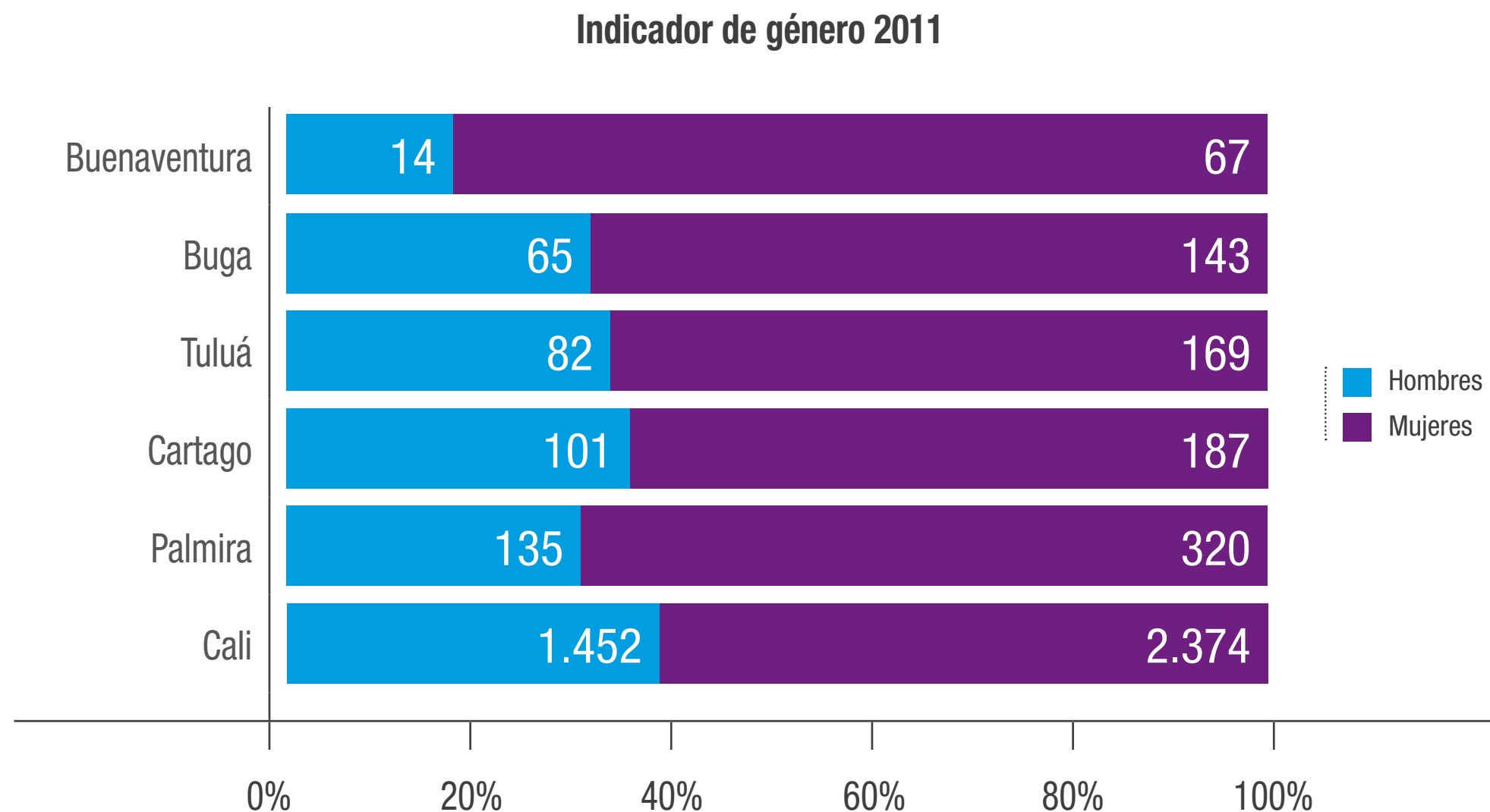
Promovemos la igualdad de oportunidades independiente del género, raza o condición social, con acciones que favorecen la conciliación de la vida profesional, personal y la incorporación de las mujeres a todas las escalas directivas. Por lo tanto, no tenemos políticas de contratación diferenciales, puesto que éstas las realizamos por el cumplimiento de las competencias del personal seleccionado.

En la siguiente tabla observamos un incremento significativo en la vinculación de mujeres respecto al período anterior, 11% frente al 2% de los hombres, en todas las regionales donde tenemos presencia:

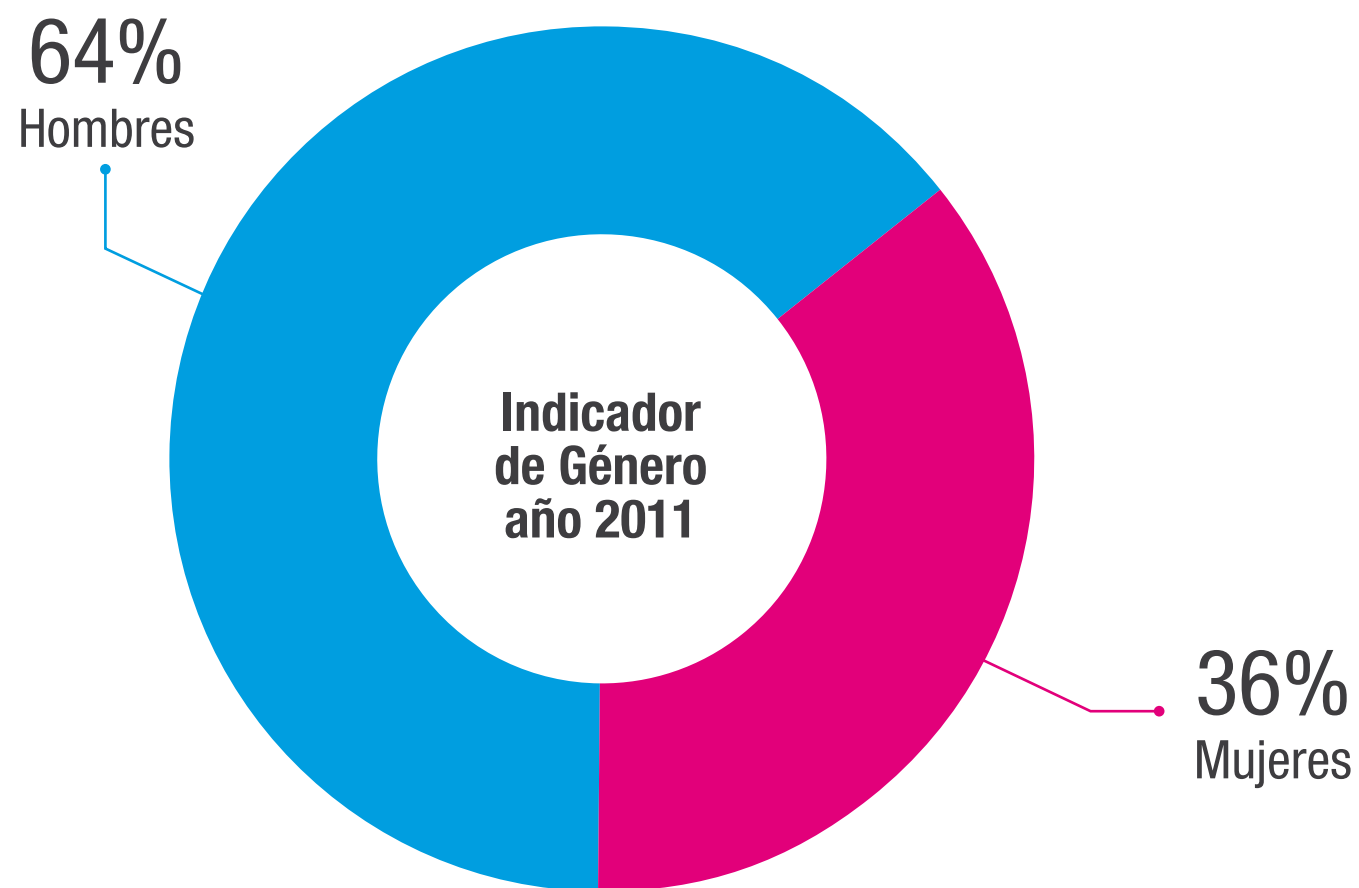
Colaboradores directos por género 2011

Regional	Hombres		% Var.	Mujeres		% Var.
	2010	2011		2010	2011	
Cali	1.406	1.452	3.3	2.070	2.374	14.7
Palmira	123	135	9.8	328	320	-2.4
Cartago	106	101	-4.7	173	187	8.1
Tuluá	92	82	-10.9	188	169	-10.1
Buga	69	65	-5.8	107	143	33.6
Buenaventura	20	14	-30.0	63	67	6.3
<b>Total</b>	<b>1.816</b>	<b>1.849</b>	<b>1.8</b>	<b>2.929</b>	<b>3.260</b>	<b>11.3</b>

En 2011 se presentó una mayor participación de mujeres en todas las regionales, como lo presentamos en el siguiente gráfico:



Por género, el 64% de los colaboradores con vinculación directa a la Caja son mujeres. Cabe destacar la recomposición presentada en el indicador de género respecto al año anterior, al pasar de 61% a 64% y de 39% a 36%, para mujeres y hombres respectivamente.





Por categorías ocupacionales, el 32% de los colaboradores están vinculados en cargos operativos, 26% en profesionales, 23% en administrativo, 18% en técnicos y el 1% en ejecutivos y directivos respectivamente.

#### Categorías ocupacionales

	Total 2010	2011			% Var.
		Hombres	Mujeres	Total	
Operativo	1.692	785	825	1.610	-4,8
Profesional	1.228	488	838	1.326	8,0
Administrativo	1.080	401	782	1.183	9,5
Técnico	665	126	774	900	35,3
Ejecutivo	50	33	27	60	20,0
Directivo	30	16	14	30	0,0
<b>Total</b>	<b>4.745</b>	<b>1.849</b>	<b>3.260</b>	<b>5.109</b>	<b>7,7</b>

En la composición del órgano de gobierno corporativo y la plantilla de nuestra organización, no tenemos distinciones de género, raza, color o sexo, razón por la cual no existen inequidades en procesos como contratación, bienestar y desarrollo, personal, entre otros. De los 29 colaboradores que conforman los órganos de gobierno, el 41% corresponde a mujeres y el 51% a hombres, evidenciando la participación equitativa de las mujeres en todas las escalas directivas, como los presentamos en la siguiente tabla:

Órgano de gobierno	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección	10	9	19
Comité de Negocios	7	3	10
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

## Rotación de empleados

Desde 2009 hemos incorporado a nuestras políticas de contratación, las prórrogas automáticas del personal a término fijo, como una estrategia para garantizar estabilidad laboral a nuestros colaboradores. No obstante, el indicador de retiro de empleados presentó una variación del 41% respecto a 2010, por motivos como despido sin justa causa y conciliación por retiro, que se dieron por reestructuración de procesos administrativos al interior de la organización.

Motivo de retiro	Indefinidos		Término fijo		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Renuncia	18	22	142	204	386
Sin justa causa	27	24	12	23	86
Pensión por edad	9	24	0	1	34
Justa causa	4	3	7	5	19
Conciliación por retiro	2	2	0	0	4
Muerte	0	2	1	0	3
Pensión por invalidez	1	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>162</b>	<b>233</b>	<b>534</b>

La rotación móvil de empleados con vinculación a término fijo e indefinido durante el período fue de 11,7% y 7,9% respectivamente, porcentajes superiores a los registrados el año anterior, que se deben a la dinámica de Comfandi que generó cambios en nuestra estructura, representado en procesos de mejora continua que sustentan la viabilidad de la misma.

Tipo de contrato	2010	2011
Personas a término fijo	10,0%	11,7%
Personas a término indefinido	4,8%	7,9%

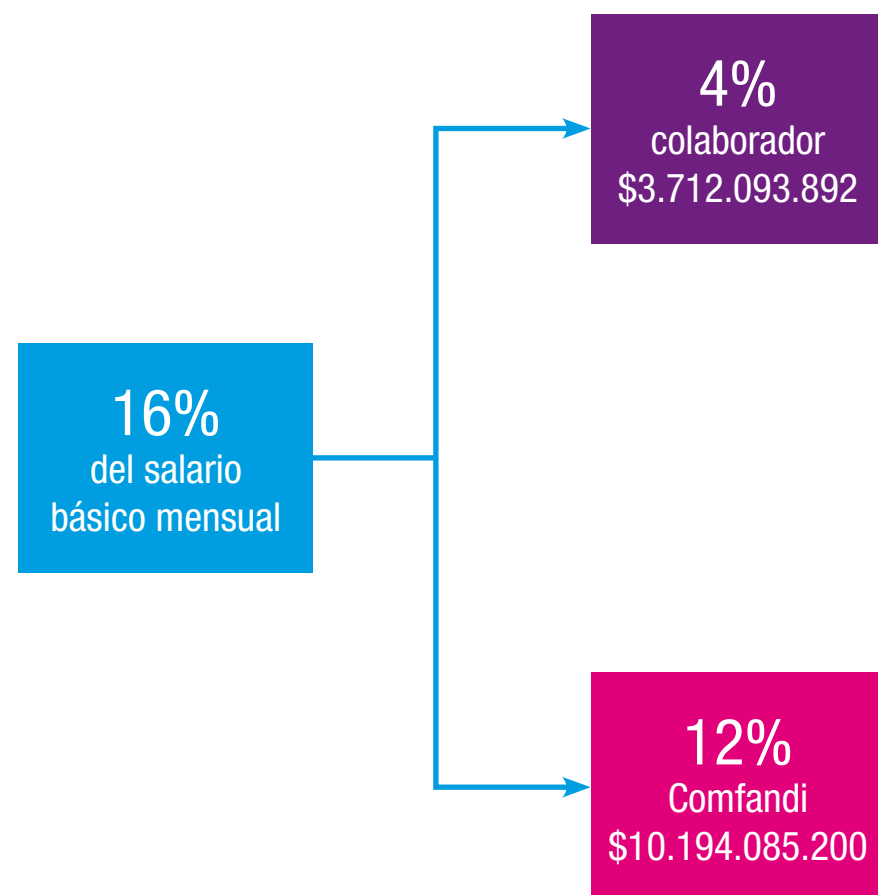
Con relación al fuero de maternidad, en Comfandi cumplimos con lo establecido en la Ley 1468 de junio 30 de 2011, artículo 236 del Código Sustantivo de Trabajo, en el que se establecen dos semanas más para la época del parto, remuneradas con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso.

En ningún caso, damos por terminados contratos de trabajo bajo esta modalidad, pues es claro que estos empleados se encuentran cubiertos por una figura del derecho laboral denominado “Estabilidad laboral reforzada”.

## Remuneración y beneficios sociales

### Programas de beneficio social

Actualmente, no contamos con planes específicos de jubilación; no obstante, el proceso de pensión se desarrolla en cumplimiento con lo establecido por la legislación colombiana, a través del Sistema de Seguridad Social en Pensiones (sistema público o privado), el cual establece que tanto el empleado como el trabajador aportan en total el 16% del salario base del empleado, distribuido de la siguiente manera:



### Remuneración

Con el compromiso de promover la igualdad de oportunidades independiente del género, raza o condición social, hemos definido en la política de contratación, otorgar un trato igualitario en las remuneraciones en todos los niveles y cargos dentro de la empresa, que dependen del rol del cargo, y se realizan de acuerdo con lo establecido en los procesos de contratación. Así aseguramos a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a los hombres, con salario igual por trabajo igual.

En la siguiente tabla presentamos el salario base promedio por categoría ocupacional, independiente del género, y la ubicación geográfica de la sede del colaborador. Cabe señalar que la categoría operario presenta un salario base promedio superior al estipulado por la ley para los cargos operativos, y al definido por otras empresas de la región para esta categoría, constituyéndose en un aspecto diferenciador de las demás empresas vallecaucanas, resaltando el aporte de la organización al bienestar de los colaboradores.

Salario base promedio por categoría profesional \$ millones	
Directivo	23,6
Ejecutivo	13,6
Profesional	4,9
Administrativo	2,3
Técnico	2,1
Operativo	1,2

## Igualdad en beneficios extralegales

En nuestras políticas hemos definido beneficios sociales equitativos para los colaboradores, independiente de su jornada laboral, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para cada beneficio.

A continuación presentamos un análisis comparativo de los valores que hemos otorgado por conceptos de prima y bonificaciones durante 2010-2011, que muestra una variación positiva del 1.7% respecto al año anterior, explicado por la bonificación de Navidad y la prima de vacaciones.

Primas y bonificaciones	2010		2011		% Var. del valor
	Beneficiados	Valor (mill.)	Beneficiados	Valor (mill.)	
Bonificación de Navidad	4.580	3.941	4.713	4.100	4,0
Prima de vacaciones	4.036	3.546	4.142	3.721	4,9
Bonificación de antigüedad	473	1.048	329	806	-23,1
Prima matrimonial	44	35	43	25	-28,9
<b>Total</b>	<b>9.133</b>	<b>8.570</b>	<b>9.227</b>	<b>8.652</b>	<b>1,0</b>

Igual comportamiento presentaron los auxilios otorgados al reflejar un incremento en el total del 37.9% respecto al año anterior, asociados a cafetería, estudios de primaria y secundaria, mientras que el ítem auxilio de anteojos presentó una reducción significativa, como presentamos en la siguiente tabla:

Auxilio	2010		2011		% Var. del valor
	Beneficiados	Valor (mill.)	Beneficiados	Valor (mill.)	
Cafetería	105.155	236	129.629	435	84,3
Universidad	834	225	901	248	10,2
Secundaria	812	121	996	149	23,1
Primaria	817	81	1.059	106	30,9
Anteojos	562	57	596	55	-3,5
Defunción familiar	25	6	29	7	16,7
<b>Total</b>	<b>108.295</b>	<b>726</b>	<b>133.210</b>	<b>1.001</b>	<b>37,9</b>

Los préstamos autorizados a los colaboradores presentaron una variación negativa del 24,8% respecto al año anterior, explicado por los nuevos beneficios extralegales otorgados a los colaboradores a término fijo, y por el ajuste en los parámetros de las políticas de préstamo. Sin embargo, los créditos para vehículo de los colaboradores que se desempeñan como Gestores Calidad de Vida, requerido para el ejercicio de sus labores diarias, mostraron un crecimiento del 116%.

Préstamo	2010		2011		% Var. del valor
	Beneficiados	Valor (mill)	Beneficiados	Valor (mill)	
Vivienda	30	244	23	187	-23,4
Estudio	331	294	244	247	-16,0
Calamidad	148	145	150	87	-40,0
Vehículo	11	70	21	151	115,7
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>753</b>	<b>438</b>	<b>672</b>	<b>-10,8</b>

## Dotación suministrada por regionales

En cumplimiento con la normatividad que establece el derecho que tienen nuestros colaboradores contratados directamente por la organización para recibir dotación, durante 2011 desarrollamos dos iniciativas: el ajuste de entrega de dotación de acuerdo con las políticas, y la entrega de dotación a la Clínica Amiga como nuevo negocio. Lo anterior sumado a los nuevos procesos de administración bajo el modelo de compras corporativas por el ERP-SAP, nos permitió mejorar los procedimientos de las solicitudes de las áreas garantizando entregas oportunas y justas. Así, la variación del 2% respecto al año anterior para este concepto, corresponde específicamente a la dotación para la Clínica Amiga.

Regional	2010	2011	% Var.
Cali	2.893	2.982	3,1
Palmira	349	349	0
Cartago	227	227	0
Tuluá	217	217	0
Buga	128	128	0
Buenaventura	83	83	0
<b>Total</b>	<b>3.897</b>	<b>3.987</b>	<b>2,3</b>



## Formación y capacitación

### Modelo de desarrollo por competencias

En 2011 realizamos la evaluación de competencias a 1.613 colaboradores, a partir de la encuesta de 270°, que incluye la percepción del colaborador, el jefe inmediato y tres clientes. La evaluación permitió medir el nivel de presencia de cinco competencias organizacionales (ejemplo y coherencia, orientación al servicio, comunicación efectiva, orientación al logro y visión de negocio), y alrededor de 25 competencias de rol, que se definieron según el cargo.

En la siguiente tabla presentamos el análisis comparativo del total de colaboradores con evaluaciones de desempeño por género, realizadas en el período 2010-2011. Los resultados reflejan una variación positiva del 51,3%, respecto al año anterior en las evaluaciones realizadas, lo cual puede asociarse a la metodología empleada para la medición, que abarcó más población por medio virtual, y al incremento del total de colaboradores, especialmente del sexo femenino. También mostramos un incremento significativo en el porcentaje de colaboradores evaluados sobre el total de empleados que pasó de 22% al 32% en este período:

Género	2010		2011		% de Var. evaluados
	Colaboradores	Evaluados	Colaboradores	Evaluados	
Mujeres	2.929	778	3.260	1.190	53.0
Hombres	1.816	288	1.849	423	46.9
<b>Total</b>	<b>4.745</b>	<b>1.066</b>	<b>5.109</b>	<b>1.613</b>	<b>51.3</b>



Con la orientación y el apoyo de nuestro Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, desarrollamos capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias de los colaboradores evaluados, con el fin de implementar procesos de mejora continua. Del total de colaboradores con brechas identificadas, priorizamos las competencias a fortalecer con procesos de capacitación, como indicamos en el siguiente cuadro:

Competencias	Personas con brechas identificadas 2011
Comunicación efectiva	177
Orientación al servicio	68
Seguimiento y control	21
Confidencialidad	16
Reacciones efectivas	46
<b>Total</b>	<b>328</b>

## Plan Sucesión

Durante 2011 dimos continuidad al Plan Sucesión establecido en el Plan Maestro de Capacitación, estrategia orientada al desarrollo de competencias gerenciales para colaboradores que, por su perfil, se forman para asumir en el mediano plazo, nuevos roles en la administración de la Caja.

En este modelo de desarrollo corporativo, el término competencia es entendido como la capacidad real que posee un funcionario para obtener el resultado esperado de ella en determinados contextos o procesos, la cual debe ser demostrada a partir de comportamientos observables, mediante la combinación de tres atributos: conocimiento (saber), habilidades y destrezas (saber hacer) y actitudes (saber ser); por ello la propuesta académica definida

con un asesor externo y el Departamento de Gestión Humana se centró en el fortalecimiento de las cinco competencias corporativas: orientación al servicio, orientación al logro, liderazgo integral, comunicación y visión de negocio, así como en el desarrollo de procesos personales de autoconciencia, autocontrol y autoconfianza.

La evaluación de este proceso cumplido entre 2010 y 2011 por 59 colaboradores, evidencia altos niveles de satisfacción; según ellos, tuvieron la posibilidad de analizar críticamente sus comportamientos, identificar sus debilidades gerenciales y diseñar un plan de mejora que se enriqueció con las sesiones grupales, las intervenciones de coaching individual, la mirada interdisciplinaria y la aplicación de los nuevos saberes en proyectos concretos de beneficio para la Caja.

En 2012 incluiremos en el plan de Sucesión la formación de un nuevo grupo de colaboradores con proyección administrativa, y la conformación de un semillero de líderes que se preparará para suplir las necesidades de las diferentes áreas de la organización.

## Capacitación

“Las organizaciones cambian sólo si las personas que las integran cambian”; con esta premisa como foco, ejecutamos el 99% de la partida de capacitación definida para 2011, cubriendo las necesidades de las áreas consignadas en el Plan Maestro de Capacitación. Entre las actividades más relevantes que se realizaron, fueron diplomados en liderazgo integral y coaching, proyectos de cooperación, seguridad del paciente y gerencia de proyectos, intervenciones para cierre de brechas identificadas en las mediciones de competencias y clima laboral, actualizaciones de ley y auxilios para participar en seminarios, congresos, especializaciones y maestrías, lo que significó para la Caja una inversión cercana a los \$426 millones.

Avanzamos en el proyecto de estructuración de una Escuela de Servicio, estrategia a partir de la cual, en 2012, daremos continuidad al fortalecimiento de esta competencia corporativa, tanto para colaboradores de las áreas de servicio, como las de apoyo.

A partir de la revisión y el ajuste del procedimiento para participar en actividades de capacitación, estamos estructurando la metodología para medir de una manera más efectiva el proceso de transferencia de nuevos conocimientos en el desempeño de sus labores, y el retorno de la inversión para la organización de los procesos de formación. Además, con el acompañamiento de la Coordinación Gestión del Conocimiento, definiremos una estrategia para garantizar que los saberes a los que acceden quienes se capacitan con recursos de la Caja, se compartan con su equipo de trabajo, queden documentados y puedan ser utilizados posteriormente por otras personas.

Nuestro compromiso con el bienestar integral de los colaboradores lo desarrollamos fomentando la capacitación continua de nuestros empleados, a través del fortalecimiento en habilidades y temas técnicos, que permitan dar un valor agregado a su gestión. En 2011, 158 colaboradores participaron y asistieron a 76 capacitaciones externas, realizados por instituciones de carácter local, nacional e internacional, de las

cuales 28 fueron de carácter local asociadas a temas de mercadeo, ventas, hotelería y gestión humana; 36 de tipo nacional en las que se destacan los temas de salud, ventas, normatividad y logística; y 12 de carácter internacional relacionadas con turismo, coaching, ventas y educación, que presentamos a continuación:

Carácter de la capacitación	Áreas Beneficiadas	Número de eventos	Número de participantes
Internacional	Administración	4	4
	Educación y Cultura	1	7
	Fomento Empresarial	2	2
	Recreación	1	3
	Educación	1	1
	Salud	2	5
	Servicios corporativos	1	1
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
Nacional	Administración	14	33
	Educación y Cultura	5	10
	Fomento Empresarial	1	1
	Vivienda Social	1	1
	Mercadeo Social	4	8
	Servicios generales	2	4
	Salud	8	23
	Vivienda Social	1	1
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>81</b>
Local	Administración	8	11
	Educación y Cultura	1	3
	Fomento Empresarial	2	2
	Recreación	9	17
	Gestión Humana	1	3
	Mercadeo Social	4	13
	Planeación y desarrollo	1	1
	Salud	1	3
	Vivienda Social	1	1
	<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>54</b>
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>158</b>

Además, brindamos capacitaciones organizadas internamente en diferentes temas y niveles de intensidad horaria, que en algunos casos fueron direccionadas por colaboradores de la Caja mediante un proceso de transferencia de conocimientos. En 2011 realizamos 75 seminarios y diplomados, y 100 talleres, cursos y jornadas de actualización.

El número de horas de formación por empleado durante 2011 fue de 11,1 horas. Por categoría ocupacional, las de ejecutivo y administrativo presentaron el mayor número de horas de formación por colaborador, con 25,2 y 16,9 horas.

#### Número de horas de formación por categoría.

Categoría	Empleados	Horas de formación	Número horas de formación por empleado
Administrativo	652	11.049	16,9
Ejecutivo	-87	2.195	25,2
Operativo	640	4.085	6,4
Profesional	914	9.311	10,2
Técnico	420	3.389	8,1
<b>Total</b>	<b>2.713</b>	<b>30.029</b>	<b>11,1</b>



## Formación en derechos humanos y anticorrupción

En Comfandi nos hemos comprometido con la promoción, divulgación y el respeto de los Derechos Humanos, como un medio que contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos. En este sentido, garantizamos que el personal de seguridad contratado directamente por la organización o empleado por las empresas que prestan servicios de seguridad, se encuentren formados y capacitados en aspectos de derechos humanos relevantes para el desarrollo de sus funciones.

Durante 2011, 60 colaboradores del personal de seguridad participaron en cursos de actualización en temas de responsabilidad civil, y derechos humanos realizados por la entidad externa Academia de Seguridad y Formación Integral - AFIS.

También exigimos a las empresas contratistas que nos prestan sus servicios de seguridad, brindar a su personal programas de formación en aspectos de derechos humanos, gestionados por una empresa de capacitación especializada, validada con la certificación expedida a cada persona.

Iniciamos la implementación del programa de humanización de servicios de salud, para contribuir al mejo-

ramiento de la calidad en la prestación de los servicios de esta área, a partir del fortalecimiento de la cultura de humanización. El alcance del programa abarca todas nuestras I.P.S., y sus acciones incluyen el proceso de atención con énfasis en el fomento de derechos del paciente, respeto a su privacidad, confidencialidad, trato digno y en general apoyos que contribuyen a mitigación de momentos críticos. Durante 2011 asistieron al programa 550 profesionales y líderes de 22 I.P.S, con una intensidad horaria de 16 horas en cada una.

El modelo actual de capacitación de la organización, incluye un proceso de formación en temas de derechos humanos, en los cargos cuyo rol es relevante para el desarrollo de sus labores, como el del personal de seguridad. No obstante, en 2012 desarrollaremos un módulo de capacitación en el entorno virtual de aprendizaje, con el propósito de informar la política y los procedimientos relacionados con los derechos humanos a todos nuestros colaboradores.

Ejemplo de lo anterior fueron las estrategias implementadas en 2011 para dar a conocer el Código de Ética y Buen Gobierno, a todo el personal. Mediante dichas estrategias informamos al colaborador sobre todas las políticas y procedimientos de anticorrupción, como hurto, piratería, fraude, entre otros.

## Gestión del conocimiento

En el marco del modelo de gestión del conocimiento, hemos desarrollado diversos productos que facilitan el auto aprendizaje y la transferencia de conocimientos a los colaboradores, a partir de la implementación de la plataforma del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).

Las cifras demuestran el crecimiento significativo respecto a los años anteriores, de todos los productos desarrollados en esta área y el impacto generado en todos los colaboradores que han accedido a este recurso.

Producto	2010	2011	% Var.
Artículo Intranet	16	30	87,5
Cursos	35	112	220,0
Encuestas	8	23	187,5
Multimedia	4	12	200,0
Vídeo	18	68	277,8
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>245</b>	<b>202,5</b>

En la siguiente tabla observamos el incremento significativo de la participación de los colaboradores en la plataforma EVA, y resaltamos la alta participación de los colaboradores en la implementación de la inducción virtual corporativa realizada por el Departamento de Gestión Humana, y las ofrecidas para el proyecto SMART por la salida en vivo del mismo. Entre tanto, el área de Salud presentó una reducción significativa debido a la prioridad que le dio a la salida en vivo de SAP en su operación. En 2012, retomaremos los cursos virtuales y sus respectivos exámenes al personal asistencial de las diferentes IPS.

Cobertura total de usuarios participantes en el entorno virtual:

Departamento	2010	2011	% Var.
Sistema Maestro de Renovación Tecnológica - Smart	591	13.200	2.133,5
Gestión Humana	4	5.237	130.825,0
Servicios sociales	6	46	666,7
Administración	480	373	(22,3)
Salud	1.183	17	(98,6)
Mercadeo	302	421	39,4
<b>Total</b>	<b>2.566</b>	<b>19.294</b>	<b>651,9</b>



## Salud y seguridad laboral

Comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores, desarrollamos programas orientados a promover, mantener y mejorar la salud y seguridad laboral de los empleados en la prestación de sus servicios. El programa de salud y seguridad laboral, facilita la identificación, evaluación y control de riesgos, en todos los niveles de la organización, mediante la capacitación y difusión permanente de las políticas, procedimientos, normas y reglamentos establecidos en Comfandi.

### Comité Paritario de Salud

Con el propósito de garantizar la seguridad de nuestros empleados, contamos con el Comité Paritario de Salud - COPASO, conformado por miembros de las diferentes unidades estratégicas de negocio (Administración, Salud, Recreación y Deporte, Educación y Cultura, y Mercadeo Social) y por las sedes regionales; tiene como objetivo prevenir y controlar la ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales de los colaboradores.

Este Comité se encuentra registrado en la división territorial del Ministerio de la Protección Social, dando cumplimiento a lo determinado en la resolución 2013 de 1986. Además estamos representados con cinco miembros principales con igual número de suplentes. Al Comité asisten tanto titulares como suplentes, y un equipo asesor en materia de salud y seguridad en el trabajo. Por lo tanto, el porcentaje de trabajadores representados en comités formales de seguridad y con representación conjunta es el 0.39%, equivalente a 20 de los 5.109 (empleador y colaboradores) empleados de la Caja.

### Indicadores de salud ocupacional

En 2011, la tasa de accidentes -IR fue 5,7% inferior a la presentada en el año anterior de 6,7%, que se explica por las medidas de seguridad adoptadas en las áreas más expuestas a estos eventos. Igual comportamiento presentó la tasa de días perdidos - IDR, ubicándose en 24,02% inferior a la observada en 2010 de 25,4%. La tasa de enfermedad - ODR durante 2011 fue de 0,14%, inferior a la del año anterior 0,2%, mientras que la tasa de absentismo - AR fue de 0,91 días perdidos por cada trabajador, la cual se mantuvo respecto al año anterior. En el transcurso de 2011 no contamos con víctimas mortales.



A continuación presentamos la tasa de accidentes, enfermedades, días perdidos y absentismo, por regional y género:

Regional	Género	%IR	%ODR	%IDR	AR
Cali	Mujeres	4,66	0,18	15,60	2,07
	Hombres	5,70	0,00	34,21	2,58
Buga	Mujeres	2,46	0,00	1,84	46,69
	Hombres	6,99	0,00	68,48	70,35
Tulua	Mujeres	10,32	1,29	43,22	56,74
	Hombres	10,56	0,00	36,97	38,03
Cartago	Mujeres	12,10	0,00	20,45	32,44
	Hombres	10,89	0,00	68,43	29,29
Palmira	Mujeres	8,24	0,57	5,40	25,18
	Hombres	6,83	0,00	11,61	25,89
Total	Mujeres	5,40	0,23	15,52	1,70
	Hombres	6,16	0,00	35,55	2,02
	Colaboradores	5,68	0,14	24,02	0,91

## Prevención del riesgo y programas asistenciales

Con el propósito de prevenir la ocurrencia de enfermedades graves en nuestros colaboradores y sus familias, o miembros de la comunidad, realizamos programas de educación, prevención y control de riesgo, tales como:

- Programa de riesgo psicosocial, que tiene como objetivo disminuir los factores de riesgo psicosociales (estrés) de los colaboradores, capacitando durante 2011, a 1.343 colaboradores (80%) del área de Salud.
- Programa de riesgo osteomuscular que asesoró y capacitó a 498 colaboradores del área de Mercadeo Social, en manipulación manual de cargas y pausas activas; y a 773 colaboradores de Salud de la parte operativa, en manejo de pacientes, uso adecuado de video-terminales y pausas activas.

En las diferentes áreas administrativas también se intervinieron a 479 colaboradores, mediante recomendaciones laborales, inspecciones ergonómicas y evaluación de puestos de trabajo, educando a los colaboradores en mecánica corporal y pausas activas. Así mismo, el programa brindó tratamiento a 71 colaboradores con patologías osteomusculares.



Presentamos un resumen de los programas asistenciales que realizamos:

	Colaboradores
Educación / Formación	1.343
Asesoramiento	1.750
Prevención / Control de riesgo	3.093
Tratamiento	71
<b>Total</b>	<b>6.257</b>

## Mejoramiento de la calidad de vida

### Implementación del Programa Social Plan de Vida - PSPV

A partir de los resultados de la caracterización realizada al 87.5% de los colaboradores que se encontraban vinculados al programa a septiembre de 2010, desarrollamos en 2011, diversos planes de acción que permitieron beneficiar a 954 personas, entre colaboradores y familiares.

A continuación presentamos la población beneficiada de los programas, proyectos y actividades que desarrollamos en 2011, para dar respuesta a los hallazgos encontrados:

Programas y proyectos	Población
Programa voluntariado interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>139 colaboradores se sumaron a la lista de donantes voluntarios, para un total de 639.</li> <li>12 familias más se beneficiaron a través del pago de transporte escolar de hijos en situación de discapacidad, montajes de unidades de negocios y pago de tratamientos médicos no POS.</li> </ul>
Proyecto Familia Emprendedora	<ul style="list-style-type: none"> <li>146 familias participaron del proceso e identificaron estrategias para generar ingresos adicionales en sus hogares.</li> </ul>
Programa de superación personal de la mujer – ANSPAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>75 mujeres terminaron el proceso de capacitación.</li> </ul>
Proyecto “Educándome”	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 colaboradores se encuentran terminando sus estudios de educación básica primaria y secundaria.</li> <li>4 colaboradores iniciaron carreras técnicas.</li> </ul>
Proyecto “La Familia Somos Todos”	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 colaboradores fueron atendidos.</li> </ul>
Proyecto “La Casa de Nuestros Sueños”	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 colaboradores participaron en el proceso.</li> </ul>

Adicionalmente, en 2011 iniciamos la implementación de los siguientes programas de bienestar y desarrollo para los colaboradores:

Programas y proyectos	Población
<b>Taller Juntos construimos:</b> Crea un acercamiento de los colaboradores con el PSPV, permitiendo identificar el nivel de interés de estos en el proceso.	500 colaboradores y familiares participaron en el taller.
<b>Programa Integral de Desarrollo Empresarial - PRIDE:</b> Brinda capacitación a un miembro del grupo familiar, en el diseño y estudio de viabilidad de un plan de negocio, que le permita mejorar su situación económica actual.	16 familiares de colaboradores presentaron su plan de negocio.
<b>Jornada lúdico - pedagógica:</b> Jornada orientada a fortalecer el autocuidado y prevenir el consumo de sustancias psicoactivas a través de metodologías lúdicas.	55 hijos de colaboradores que tienen ingresos inferiores a 2 SMMLV participaron en la jornada.
<b>Programa Salud y Bienestar:</b> Promueve el autocuidado, especialmente a nivel físico y nutricional. Incluye valoraciones médicas y actividades de acondicionamiento físico.	29 colaboradores con dificultades asociadas al peso, participaron en el programa.
<b>Proyecto Reparceros "Un desafío por la vida":</b> Sensibiliza a los hijos de los colaboradores, entre los 8 y 17 años, frente a la sexualidad y la prevención de embarazos a temprana edad.	25 hijos de colaboradores con ingresos superiores a 2 SMMLV participaron del proyecto.
<b>Programa Salud Financiera:</b> Sensibiliza a los colaboradores con alto nivel de endeudamiento sobre el manejo eficiente de sus recursos financieros.	44 colaboradores participaron en el programa.

Las siguientes actividades encaminadas al mejoramiento del bienestar de los colaboradores y sus familias, fueron realizadas, en 2011, bajo las premisas de calidad de vida laboral, actividades extra laborales, y equilibrio vida laboral y familiar:

Programas	Participantes
Semana cultural	577
Taller de preparación prepensionados	25
Miércoles saludables	900
Acondicionamiento físico para personal de Mercadeo Social	130
Juegos Intercajas	86
<b>Total</b>	<b>1.718</b>

Eventos	Participantes
Homenaje a pensionados	185
Homenaje de antigüedad y noche de reconocimientos	322
Día de la familia	1.254
Fiesta fin de año	4.000
Homenaje a las secretarías	34
Pasadas al Lago Calima y Hosterías Los Veleros y Coconuco	210
<b>Total</b>	<b>6.005</b>

## Relación empresa - colaborador

Incentivamos la participación activa de los colaboradores en su propio desarrollo y proporcionamos las condiciones necesarias para ello. También promovemos un ambiente constructivo en nuestras relaciones desde la alta gerencia que favorezca la mejora continua de las relaciones de trabajo, con un clima laboral positivo para que los colaboradores se sientan parte integral de la organización.

Los procesos de fortalecimiento de las relaciones entre los colaboradores y la organización, no han evidenciado el interés de mediar en los procesos de interacción con la organización mediante pactos o convenios colectivos. Por lo tanto, en Comfandi no contamos con pactos o convenios colectivos, propios o suscritos por otras organizaciones.

Los cambios relevantes generados al interior de la organización son comunicados de manera directa a todos los colaboradores, a través de los diferentes medios institucionales. Además, cumplimos con lo establecido en los requerimientos de ley sobre lo estipulado al período de preaviso que se debe realizar desde el proceso de contratación de sus colaboradores.

Con relación a los indicadores el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo, asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos, y operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y pueda ser violado o correr importantes riesgos; y medidas adoptadas para respaldar estos derechos; en Comfandi no tenemos ningún registro, puesto que actualmente la coyuntura laboral de la empresa no ha llevado a que exista una negociación con un grupo de trabajadores, que se pueda entender como convención colectiva o sindicato.



## Agregando valor a nuestros servicios

Nuestra gestión socialmente responsable inicia entregándole a todos nuestros grupos de interés más que un servicio, una oportunidad de mejorar su calidad de vida.

Nuestro compromiso de mejoramiento continuo, es la razón del ciclo de vida de todos nuestros productos, siendo fundamental la prestación de servicios y productos de calidad que generen una alta satisfacción.



## Nuestros clientes

Hemos orientado nuestro actuar con los clientes, desde nuestra política de responsabilidad social, en la cual establecemos como compromiso, brindarles servicios pertinentes, implementando canales de comunicación efectivos, a través de los cuales, conozcamos sus expectativas y necesidades, mejorando continuamente todos nuestros servicios.

Este compromiso de mejoramiento continuo, es la razón del ciclo de vida de todos nuestros productos, siendo fundamental la prestación de servicios y productos de calidad que generen una alta satisfacción. Por lo tanto cada año realizamos la encuesta “Índice de satisfacción” para los servicios de Salud, Recreación, Educación y Cultura, Fomento Empresarial y Mercadeo, obteniendo, en 2011, una calificación de 4,41 en una escala de 1 a 5, superior a la registrada el año anterior (4,32).

Encuestas realizadas en 2011:

Servicio	Tipo de encuestas			
	En sitio	Telefónicas	Virtual	Total
Salud	2.021	4.640	-	6.661
Recreación	1.748	-	-	1.748
Educación	895	-	-	895
Mercadeo	5.213	-	10	5.223
<b>Total</b>	<b>9.877</b>	<b>4.640</b>	<b>10</b>	<b>14.527</b>

Contamos con canales de comunicación exclusivos para recibir de nuestros clientes, sus inquietudes, sugerencias, quejas y reclamos, como el centro de contacto, buzón de sugerencias, e-mail, página web, Superintendencias, correo directo, entre otros.



En 2011 recibimos 21.954 solicitudes, entre reclamos, quejas, reconocimientos, solicitudes de información y sugerencias de nuestros clientes, representando un crecimiento del 34% con relación a las solicitudes del año anterior.

De estos canales, el de mayor participación continúa siendo el buzón con un 53%, seguido por el e-mail y el centro de contacto con 21% y 20% respectivamente. Sin embargo, en este año se registró que el centro de contacto ganó participación (2010: 9% - 2011: 20%).

Desarrollamos nuestros programas y servicios teniendo en cuenta las inconformidades y recomendaciones de nuestros clientes, implementado mejoras en los servicios existentes o generando nuevos servicios, para dar respuesta oportuna y efectiva a las principales necesidades y expectativas planteadas por ellos en diferentes estudios y análisis que hemos realizado.

Hacemos evaluaciones sobre la viabilidad, basados en los requerimientos de operación y funcionamiento, y la oferta y demanda en el mercado. Utilizamos métodos de co-creación para definir el concepto del producto y efectuamos pruebas para realizar las mejoras necesarias antes de incluirlo en el portafolio y ofrecerlo a los clientes.

## Ciclo del producto o servicio

El ciclo del producto o servicio inicia con la generación de la idea, seguido de la conceptualización y diseño, luego se llevan a cabo pruebas para ajustarlo, después se ofrece y ejecuta, y por último se realiza seguimiento a través de estudios postventa y de satisfacción de clientes.

En este ciclo, la salud y seguridad de los usuarios son factores de gran importancia y se tienen en cuenta durante todas sus etapas, para evitar situaciones de riesgo cuando nuestros clientes hacen uso de nuestros servicios.



Los clientes acceden a los servicios con tarifas subsidiadas de acuerdo con su nivel salarial, si son trabajadores afiliados. Las tarifas para nuestros clientes no afiliados a Comfandi son similares a las del mercado, sin subsidio.

Categorías:

Categoría	Ingresos SMMLV
A	Menor o igual a 2
B	Entre 2 y 4
C	Mayor a 4
D	Particular, no afiliado



## Valores agregados

### Salud

Nuestro compromiso diario es ofrecer, desde todo nuestra red de Instituciones Prestadoras de Salud - I.P.S., un servicio de calidad, centrado en el ser. Para esto contamos con programas como:

**Programa nutricional:** Brindamos atención a niños menores de 5 años con problemas de nutrición pertenecientes a las categorías A y B. En 2011, iniciamos la atención a embarazadas en situaciones críticas y en riesgo nutricional, interviniendo factores clínicos y psicosociales, asociadas a la desnutrición aguda crónica o global. Esta labor es realizada por un nutricionista, acompañado de exámenes de laboratorio, valoración por un trabajador social, controles de enfermería y entrega de suplementos nutricionales o mercados. El programa se adelanta junto con el programa de seguridad alimentaria de la Secretaría de Salud Municipal.

**Afiliados a la Caja con necesidades de salud no cubiertas:** Ampliamos la cobertura del programa, específicamente en vacunas no PAI (Plan Ampliado de Inmunización), como neumococo, hepatitis A, influenza, varicela, meningococo, contra el papiloma humano; exámenes clínicos especiales sin cobertura POS; implementos de rehabilitación y servicios de odontología, entre otros.

**Programa de atención extramural:** Identificamos, intervenimos factores de riesgo y acompañamos la generación de una cultura de auto cuidado en la familia, mediante visitas domiciliarias. En 2011 ajustamos los criterios de inclusión en el programa, definiendo como alcance, además de la atención complementaria de programas priorizados, lo relacionado con el síndrome metabólico.



**Modelo de atención en IPS:** Mediante este modelo de atención o modelo moderador del riesgo, continuamos trabajando en las áreas de renoprotección, detección de las alteraciones del embarazo, cáncer (cérvix y seno) y salud mental. Además, iniciamos el programa de reumatología, para optimizar la atención, brindar oportunidad en las intervenciones, controlar el costo de medicamentos y disminuir eventos extremos hospitalarios.

**Plataforma tecnológica integrada:** Desde hace varios años venimos trabajando en el desarrollo de aplicativos sistematizados que permitan enlazar los procesos, facilitando la obtención de información en línea para la oportuna toma de decisiones. Por eso, en 2011 iniciamos la ejecución de la fase de roll-out (despliegue) de la solución SAP Salud, en 15 de las 24 I.P.S. presupuestadas, logrando un avance del 62,5%.

**Acreditación en Salud para la red de IPS:** Con el fin de implementar procesos de mejoramiento continuo y calidad, continuamos trabajando en la acreditación de la red de I.P.S., logrando en 2011 el fortalecimiento de la seguridad del paciente, permitiendo implantar las barreras de seguridad necesarias para minimizar riesgos en la prestación del servicio.

## Educación y Cultura:

Ofrecer una educación de calidad y pertinencia ha sido nuestro principal objetivo en nuestro sistema educativo y modelo cultural. Por lo tanto integramos valores agregados en los programas que hacen parte de nuestro actuar diario.

De esta manera, hoy hacen parte integral de nuestro modelo educativo, programas como: pequeños científicos, los semilleros de emprendimiento, TIC y el inglés intensivo, entre otros.

En 2011, adelantamos las siguientes acciones complementarias en nuestros servicios, como un valor agregado para nuestros usuarios:

## Educación Formal:

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
Proyecto ¡Hey! ¿Quién cuida a los niños y jóvenes hoy?	Esta iniciativa nace de la identificación de situaciones en las familias, donde la función de acompañamiento y cuidado de los niños y jóvenes se desplaza de los padres a otras personas. Realizamos intervenciones psicosociales a los estudiantes, padres de familia y cuidadores, en temáticas como: la autoridad, los vínculos afectivos, el establecimiento de normas, la organización familiar, estilos comunicativos, entre otros. También realizamos el I Encuentro de Abuelos Cuidadores, invitando a abuelos cuidadores y a la comunidad aledaña de los colegios.	El proyecto lo desarrollamos en 10 colegios, beneficiando a 479 personas entre padres de familia y cuidadores, de los cuales aproximadamente 200 son abuelos cuidadores.
Programa egresados	Buscando fortalecer el vínculo con nuestros egresados, aportarles a su desarrollo y hacerlos partícipes de las transformaciones educativas de la Caja, iniciamos la primera fase del programa, construyendo una base de datos de nuestros egresados. Además, realizamos un Encuentro de Egresados, de los colegios El Prado, Miraflores y Yumbo.	Con la base de datos inicial obtuvimos información básica de 6.492 egresados. Al Encuentro de Egresados asistieron 602 egresados.
Proyecto de promoción de prácticas alimenticias saludables	Esta iniciativa tiene como objetivo promover la adopción de prácticas alimenticias saludables entre los niños y jóvenes. El primer paso, fue una sensibilización a directores, docentes y tenderos escolares, encaminada al fortalecimiento de competencias en salud y nutrición. Realizamos dos campañas de medición de talla y peso, una en el colegio Municipal y la otra dirigida a los estudiantes de preescolar de todos los colegios Comfandi en Cali. En esta iniciativa contamos con la vinculación de la Secretaría de Salud Municipal.	Sensibilizamos 4 directores, 3 coordinadores y 150 docentes. Capacitamos 3 tenderos escolares sobre alternativas de refrigerios saludables. Realizamos medición de talla y peso a 522 estudiantes de preescolar y 586 del colegio Municipal.
Campaña de salud oral y fluorización	Realizamos una campaña masiva de salud oral y fluorización en los colegios, promoviendo hábitos saludables de higiene oral.	Beneficiamos a 6.200 estudiantes de 12 colegios.
Programa psicosocial "Hacia la dignificación del ser"	Este programa tiene como objetivo contribuir con la construcción de condiciones que favorezcan la formación del sujeto en su contexto escolar, familiar y social. Está orientado desde tres dimensiones: prevención y promoción, atención y orientación individual y gestión inter e intra institucional, en las que se abordan temáticas como sexualidad e identidad, relación con el saber, separaciones y pérdidas, entre otros.	Beneficiamos, mediante jornadas grupales 2.400 estudiantes, 1.066 padres y 101 docentes. En consulta individual atendimos 2.821 casos, a través de 8.348 citas con estudiantes y sus familias y 1.418 reuniones con docentes.



## Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

El bienestar y la permanencia de nuestros estudiantes es uno de los objetivos primordiales, ofreciéndoles más que una formación de calidad, acciones y programas de bienestar que enriquezcan su proceso formativo.

Es por esto que desde hace más de dos años, en nuestros programas técnicos, además de brindar la formación teórico-práctica y por competencias, adelantamos actividades en las áreas de salud, cultura, esparcimiento y acompañamiento psicosocial, generando lazos de cercanía con nuestros estudiantes, promoviendo y facilitando su permanencia en todo el ciclo formativo.

Algunas de las principales acciones de este programa de bienestar fueron:

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
Desarrollo humano y bienestar estudiantil	Busca reforzar los valores sociales y generar un proyecto que redunde en beneficio del estudiante y su familia.	Elaboración y socialización de los proyectos de vida de los estudiantes.
Socialización de proyectos productivos	Los estudiantes presentan sus ideas de negocio, resultado de las competencias adquiridas durante su proceso formativo.	Creación de 11 nuevas unidades de negocio. Participación del 95% de los estudiantes.

## Cultura

Desde nuestras bibliotecas y centros culturales realizamos actividades de fomento a la lectura y generamos espacios de participación de personas en situación de discapacidad para que accedan a la información.

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
La palabra en la luz de la cultura	Evento realizado con el acompañamiento de la comunidad en situación de discapacidad y entes institucionales. Articula una serie de actividades culturales y de conocimiento, con el fin de promover la participación de esta comunidad en espacios de promoción y animación a la lectura como medio de acceso y construcción de pensamiento crítico y la ejecución de propuestas que convocan a la ciudad a una reflexión con relación a la inclusión social.	Más de 4.969 personas con discapacidad participaron en los diferentes talleres y exposiciones.
V Seminario de Bibliotecas Escolares y Carnaval del Libro Infantil	Eventos orientados a favorecer los procesos de promoción de la lectura desde las bibliotecas escolares y públicas.	Un seminario con la participación de ponentes internacionales y nacionales, con una asistencia de 80 personas. 4 carnavales del libro realizados en Palmira, Cartago, Buenaventura y Tuluá, con más de 5.169 asistentes
Vivir y narrar – Talleres audiovisuales para comunidad en situación de discapacidad	Iniciativa que surge de la necesidad de dar a la comunidad de ciegos y sordos, la posibilidad de expandir sus opciones creativas, adquiriendo conocimientos necesarios para narrar y presentar historias.	22 personas en situación de discapacidad beneficiadas. Los resultados del taller pueden ser consultados en <a href="http://www.vivirynarrar.wordpress.com">www.vivirynarrar.wordpress.com</a>

## Quinto Salón de Nuevos Creadores

En 2011 realizamos la quinta versión del Salón de Nuevos Creadores, uno de los eventos más importantes y significativos para el desarrollo de expresiones artísticas de los jóvenes vallecaucanos organizado por Comfandi. Este espacio se ha venido consolidando como la oportunidad para que los nuevos diseñadores, estilistas, joyeros y chef, den a conocer su talento y capacidad ante diversos públicos de la región, además de prepararlos para participar en eventos de esta índole.







## Recreación y Deportes

Concebimos la recreación como un proceso lúdico que genera aprendizajes significativos a través de procesos de intervención individuales y colectivos. Además de nuestra oferta de servicios, desarrollamos las siguientes iniciativas:

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
Torneos deportivos	Realizamos torneos de fútbol sala masculino y femenino, para fomentar la salud y aportar al bienestar general.	Participaron 30 equipos en fútbol sala masculino y 8 en fútbol sala femenino.
Juegos deportivos empresariales	Evento que realizamos con los trabajadores de las empresas afiliadas en 17 disciplinas deportivas.	Participaron en 2011, 2.800 deportistas, representando un incremento del 22% frente a 2010.
Convenio con la Liga Vallecaucana de Canotaje	Espacio que brindamos a los afiliados para promover la participación en esta disciplina deportiva.	En promedio 32 deportistas cada mes, de los cuales 10 clasificaron a los juegos nacionales de 2012 y 12 participaron en nuestra escuela. También participó un colegio con 80 estudiantes.
Semilleros deportivos	Espacio en el que buscamos incrementar la participación de nuestros afiliados en diversas disciplinas deportivas.	Se incrementó el número de estudiantes en un 60%, pasando de una disciplina con 500 estudiantes a 800 en tres disciplinas deportivas.

## Fomento Empresarial

Promover la sostenibilidad y el desarrollo de un tejido empresarial, es una de nuestras herramientas para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos.

Durante 2011 realizamos las siguientes iniciativas:

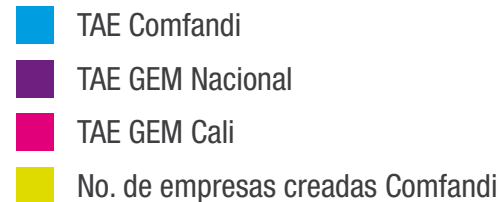
### La TAE GEM – Comfandi

El Global Entrepreneurship Monitor - GEM es un estudio a nivel mundial que mide la Tasa de Actividad Emprendedora - TAE entre 59 países. En Comfandi, la TAE se ha definido como la tasa entre empresas creadas versus personas capacitadas. Este indicador nos ha servido de referente para medir nuestros resultados con el propósito de seguir creciendo.

Durante 2007 y 2008 desarrollamos una serie de capacitaciones que impactaron a los jóvenes, razón por la cual durante ese año evidenciamos un incremento en la TAE Comfandi, logrando un 40% de empresas creadas. Las capacitaciones a emprendedores han contribuido a la creación de unidades productivas y el trabajo en red. En 2011 la TAE Comfandi cerró en 22%.

Así mismo el Programa Integral de Emprendimiento - PRIDE, ha venido aportando a la sostenibilidad empresarial llegando en 2011 a un 42%, el cual se mide con una relación entre las empresas que superan los 42 meses de existencia y las empresas creadas.

## Empresas creadas y TAE



## Vinculación a eventos

Como parte de las acciones de valor agregado nos vinculamos a tres importantes eventos dirigidos al sector empresarial, en alianza con diferentes sectores académicos, públicos y privados de la región.

Evento	Impacto
<b>Primer Encuentro Regional de Empresarios</b> Evento que brinda un espacio de capacitación y encuentro entre empresarios beneficiarios del programa de Acción Social en el tema de capitalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 700 asistentes</li> <li>• 35 stands en la muestra empresarial</li> <li>• 20 vendedores y 17 compradores en rueda de negocios</li> <li>• Una jornada de conferencias y talleres</li> <li>• 60 empresas conocieron el componente de capitalización de Acción Social</li> </ul>
<b>Feria El Valle compite con empleo, emprendimiento e innovación</b> Evento realizado en alianza con la Universidad Nacional de Palmira y otros actores de la región, cuyo objetivo es dinamizar la inserción laboral en el Valle del Cauca, a través de la promoción y demanda laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.398 asistentes</li> <li>• 180 ofertas de empleo</li> <li>• Muestra con 6 empresas temporales y 36 emprendedores</li> <li>• Dos jornadas de conferencias y talleres con expertos nacionales e internacionales</li> <li>• 6 aliados</li> </ul>
<b>I Feria del Empleo y el Emprendimiento "Donde el talento y las oportunidades se encuentran"</b> Evento liderado por el SENA, la Alcaldía de Santiago de Cali, la división territorial del Ministerio de Protección Social y ACRIP Valle, realizado los días 27 y 28 de septiembre. Trató temas de empleo, trabajo, emprendimiento y formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.017 asistentes</li> <li>• 2.500 personas atendidas en nuestro stand</li> <li>• 2.975 hojas de vida, físicas o digitales recibidas para el portal de empleabilidad</li> </ul>





## Mercadeo Social

Ofrecemos en nuestros supermercados y droguerías productos de calidad a buen precio, donde brindamos además, una oferta integral de servicios para fidelizar a nuestros clientes, llevando a cabo actividades para su bienestar, como el programa realizado en 2011 que se explica a continuación:

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
Programa de integralidad	A través de esta estrategia llegamos a los clientes con los diferentes servicios de la Caja para generar un factor diferenciador ante la competencia y acercarlos más a nuestra empresa brindándoles beneficios.	27.420 personas beneficiadas, de las comunidades de 14 puntos de venta (Supermercados: Desepaz, Morichal, Torres de Comfandi, Alameda, Guadalupe, Calipso, La Merced, Jamundí, Candelaria, Palmira Principal, Palmira Estación y las proveedurías de tenderos Vallado, Casona y Poblado).



## Vivienda Social

Concebimos la vivienda, más que una edificación, como la integración de valores, la familia y la interacción con una comunidad. Por esta razón, desde 2010 hemos consolidado nuestro programa de intervención social con propietarios y residentes de los proyectos de vivienda de interés social, con el fin de afianzar nuestros proyectos como comunidades de desarrollo e integración social.

Algunas de las acciones que desarrollamos en este referente durante 2011 fueron:

Servicio o programa complementario	Descripción	Resultados
Pre alistamiento social	En 2011 desarrollamos Proyecto Molinos de Comfandi, en Palmira, a través de la articulación de acciones institucionales y el acercamiento a líderes del sector con el programa para los niños de los barrios aledaños «Constructor por un día». Además, acompañamos el proceso de organización comunitaria, conformando un comité de líderes con los potenciales nuevos propietarios, con el objeto de prepararlos frente al proceso que implica tener vivienda nueva, así como la integración con la comunidad ya existente en el sector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 580 personas de los alrededores del proyecto.</li> <li>• 295 compradores del proyecto.</li> <li>• 285 niños de los barrios Caimitos, Palma Real, Simón Bolívar y Hugo Varela.</li> </ul>
Alistamiento social	<p>En 2011 se llevó a cabo en la urbanización Lomalinda y Altos de la Luisa en Cali, piloto de intervención social en proyectos de edificios abiertos, en las siguientes temáticas: establecimiento de la organización comunitaria, la convivencia y la promoción ambiental.</p> <p>Lomalinda está conformado por 400 apartamentos distribuidos en 10 torres y 200 en tres edificios. Estos proyectos están ubicados en la comuna 18 del Municipio de Cali.</p> <p>Urbanización La Paz en Tuluá: Iniciamos la intervención social con 602 hogares, mediante la conformación de tres comisiones vecinales por sectores y la pre junta de acción comunal de la urbanización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 68 líderes comunitarios orientados en trabajo en equipo, liderazgo y acción comunitaria.</li> <li>• Promovimos la participación y organización comunitaria, conformando 3 comisiones vecinales, 10 consejos de administración provisionales y una pre junta acción comunal, los cuales ejecutan actividades en beneficio de sus comunidades.</li> <li>• 10 manuales de convivencia diseñados y socializados en Lomalinda y 3 en los Altos de la Luisa.</li> </ul>
Empoderamiento social	Trabajamos en El Porvenir de Comfandi en el corregimiento El Placer de El Cerrito, en tres líneas de acción: participación y organización comunitaria, convivencia ciudadana y promoción ambiental en la conservación de fachadas de las viviendas y adecuación de las zonas verdes de la urbanización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.370 residentes de 474 hogares orientados y acompañados en la construcción de ciudadanía.</li> <li>• 19 líderes comunitarios capacitados en alianza con ASOCOMUNAL del municipio El Cerrito.</li> <li>• Un manual de convivencia construido y socializado con la comunidad.</li> <li>• Dos zonas verdes adecuadas con participación activa de los residentes y propietarios de la urbanización.</li> </ul>



## Trabajando con la comunidad

Desde hace más de 50 años hemos trabajado por el mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, buscando a través de alianzas público - privadas, nacionales e internacionales, llegar a las comunidades menos favorecidas, promoviendo el desarrollo social integral de la región.

Para tal fin en 2011 adelantamos diferentes programas, proyectos, iniciativas y acciones con la comunidad, a través de nuestros servicios.





## Acciones para la comunidad

### Salud

Conscientes de que la salud es uno de los factores de mayor influencia en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios y la comunidad en general, trabajamos para disminuir la carga de la enfermedad, a partir del fortalecimiento de iniciativas de prevención y de cuidado adecuado de los pacientes, como lo describimos a continuación:

Iniciativa / Proyecto / Alianza	Descripción	Resultados
Renacer	Ofrece atención integral al paciente con cáncer mediante el apoyo de un equipo interdisciplinario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 reuniones académicas oncológicas.</li> <li>• 2.837 seguimientos telefónicos y visitas domiciliarias.</li> <li>• 4 talleres grupales.</li> </ul>
Riesgo metabólico	Interviene usuarios con riesgo metabólico (sobrepeso, obesidad, hipertensión, diabetes) y sus familias con el fin de disminuir y controlar las complicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 375 pacientes en actividades grupales.</li> <li>• 270 atenciones individuales por nutrición, fisioterapia y psicología.</li> </ul>
Reumatología	Brinda atención integral a usuarios con patologías autoinmunes con la participación de un equipo multidisciplinario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.109 pacientes atendidos por el programa.</li> <li>• 245 pacientes remitidos, presentaron mejoría.</li> </ul>
Salud mental	Identifica, interviene y realiza seguimiento a los usuarios con trastornos ansioso- depresivos, somatización y factores de riesgo biopsicosociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.745 intervenciones grupales de psicología y terapia ocupacional.</li> <li>• 46 intervenciones individuales a 483 pacientes.</li> </ul>
Investigación	Grupo de investigación reconocido por Colciencias con enfoque al mejoramiento en temas prioritarios sobre la prestación de servicios de salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 proyectos de investigación en desarrollo en diferentes etapas y con diferentes instituciones: uno aprobado por Colciencias, tres de carácter interinstitucional con las universidades Valle, Javeriana y Fundación Herf; ocho proyectos realizados con el apoyo de estudiantes de pregrado y postgrado de las diferentes universidades de la región.</li> <li>• Participación en 9 eventos académicos de socialización de resultados.</li> </ul>
Renoprotección	Programa de intervención en pacientes con enfermedades precursoras y factores de riesgo de la enfermedad renal, que realiza prevención primaria y secundaria aplicando protocolos de protección renal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 427 visitas domiciliarias a pacientes del programa de renoprotección.</li> <li>• 119 pacientes tuvieron intervención psicoeducativa para mejorar adherencia y calidad de vida.</li> </ul>



## Educación y Cultura

Convencidos de que la educación y la cultura son los principales generadores de movilidad y transformación social de una comunidad, aportándole al desarrollo personal y profesional, continuamos aportándole al mejoramiento de la calidad de vida del Valle del Cauca a través de las siguientes alianzas e iniciativas:



Iniciativa / Proyecto / Alianza	Descripción	Resultados
Proyección hacia la comunidad adyacente a los colegios	Actividades orientadas a crear espacios de interlocución con representantes comunitarios y de otras instituciones adyacentes de los colegios, con el propósito de fortalecer una relación de convivencia pacífica y trabajo articulado para aportar al desarrollo humano y social. Realizamos talleres artísticos, de promoción de la salud, eventos y celebraciones.	251 niños, 405 jóvenes y 365 adultos de las comunidades fueron impactados.
Alianza estratégica entre Comfandi e ICBF	Programa orientado a la realización de actividades en las comunidades en donde se encuentran los hogares comunitarios, aportando al bienestar de los niños y sus familias, en el que se recogen fondos para el mejoramiento de la dotación de los hogares. Además, se promueve la convivencia familiar, la promoción del buen trato y hábitos de alimentación saludable.	423 hogares comunitarios fueron impactados, beneficiando a 5.076 niños y 4.230 padres de familia de los municipios de Jamundí, Vijes, La Cumbre y Palmira.
Proyección hacia la comunidad adyacente a los centros de atención integral a la primera infancia	Programa que busca aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las familias de los sectores aledaños a los centros de atención en cada municipio donde tenemos presencia. Durante el año desarrollamos actividades para mejorar la convivencia y la comunicación familiar, el buen uso del tiempo libre, generación de ingresos, promoción del buen trato, entre otros.	3.600 niños, jóvenes y adultos de la comunidad aledaña a los centros de primera infancia de Cali, Tuluá, El Cerrito y Florida fueron beneficiados.
Primera infancia	Programa que brinda atención integral en salud, nutrición, cuidado y educación inicial a niños menores de 5 años, con el objetivo de contribuir en la construcción de mejores ciudadanos, a través de convenios con el ICBF y las alcaldías de los municipios de Tuluá, El Cerrito, Florida y Cali, entre otros.	1.020 niños fueron atendidos desde nuestros jardines sociales y hogares múltiples: - 504 en Cali - 300 en Tuluá - 120 en Florida - 96 en El Cerrito
Colegios en concesión	Somos el operador del colegio en concesión Potrerogrande ubicado en la Comuna 21 de Cali. Además, a través de la Unión Temporal Calidad Educativa, operamos el colegio Isaías Duarte Cancino, ubicado en la comuna 15 de Cali.	1.440 estudiantes en Potrerogrande.
Formación técnica y tecnológica	Alianza SENA – Comfandi, para programas técnicos.	750 estudiantes
	Alianza con COMUNITEC, para la oferta de programas técnicos y tecnológicos.	2.495 estudiantes (incluidos El Cerrito y Candelaria)
	Oferta de programas tecnológicos en Tuluá, en alianza con la Universidad Autónoma, la Alcaldía de Tuluá, la Cámara de Comercio de Tuluá, el Ingenio San Carlos y el Ingenio Carmelita.	240 estudiantes
	Programas universitarios a través de nuevas metodologías semipresenciales - virtuales y de autoformación EDUPOL - Educación Polimodal.	200 estudiantes

## Recreación y deportes

Continuamos consolidando nuestras iniciativas de trabajo con la comunidad desde nuestros programas de recreación, promoviendo el desarrollo del ser, como estrategia para el uso adecuado del tiempo libre.

Los impactos alcanzados fueron:

Iniciativa / Proyecto / Alianza	Descripción	Resultados
Escuela de padres	Brinda elementos que ayudan en la crianza de los hijos. Se determina un cronograma de conferencias con la participación de los padres de familia, quienes se reúnen cada dos meses.	Realizamos 6 reuniones con un promedio de 45 asistentes cada una.
Promotores de recreación	Proceso formativo para jóvenes, que los prepara para el desarrollo de actividades que deben realizar en el marco de su servicio social obligatorio, mediante la formación en recreación, deportes, emprendimiento y artes, entre otros.	Participaron en el proceso 200 jóvenes, un 54% más que el año anterior.
Waykú	Un programa que contribuye en la formación integral del ser, a partir de 12 temáticas que abarcan actividades socioculturales y recreativas, vinculadas estrechamente con los intereses individuales de los participantes.	50 jóvenes en promedio, asistieron a los campamentos con un incremento del 11% con respecto al año anterior, y 85 jóvenes participaron de las celebraciones, un 6% más que en 2010.
Vacaciones constructivas integrales	Dirigido a niños entre 8 y 11 años pertenecientes a las comunidades adyacentes de los centros de recreación. Promueve en los niños reflexiones y actitudes que favorecen los hábitos de vida saludable.	630 niños de las comunidades adyacentes a los Centros de Cali, Jamundí, Yumbo, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago, Candelaria, Bugalagrande.
Parche 12	Iniciativa adelantada con jóvenes de la comuna 12, que busca la construcción de valores. En 2011 realizamos un encuentro intergeneracional con personas mayores de la comunidad, presentando las diferentes formas de pensar, para compartir y generar aprendizajes a partir de las diferencias.	Participación de 30 personas mayores y 21 jóvenes en el encuentro intergeneracional.



## Fomento Empresarial

Logramos impactar a la comunidad positivamente, a través de la generación de empleo e inclusión laboral, la creación y puesta en marcha de nuevas unidades de negocio y el fortalecimiento empresarial.

Presentamos a continuación el impacto de cada programa:



Iniciativa	Descripción	Resultados
Proyecto Modelo migratorio de retorno voluntario	Convenio de creación y fortalecimiento empresarial con la Fundación CREA Empresa de España, que tiene como objetivo incrementar las oportunidades de empleo y promover la vocación emprendedora de las familias colombianas de inmigrantes en España, a través del establecimiento de empresas innovadoras y dinámicas en la región.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28 planes de negocio formulados.</li> <li>• 62 empresas fortalecidas.</li> <li>• 16 empresarios españoles consultores.</li> </ul>
Emprendimiento y empleabilidad para adolescentes egresados del Centro de Formación Valle del Lili	Convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para promover alternativas de generación de ingresos, emprendimiento y empleabilidad para adolescentes vinculados a los centros especializados del ICBF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 jóvenes estudiando.</li> <li>• 2 jóvenes en escuela de fútbol.</li> <li>• 46 jóvenes con experiencia laboral.</li> <li>• Convenio Fundación Colombia Limpia - experiencia laboral de 20 jóvenes.</li> </ul>
Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial Artesanal - CIDEA	Iniciativa adelantada en alianza con la Gobernación de Valle, para ofrecer servicios de capacitación y asesoría, con el fin de aportar al mejoramiento de la competitividad del sector artesanal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 83 artesanos de los municipios de Palmira, Ginebra, Cali, Yotoco y Pradera, beneficiados con la metodología.</li> </ul>
Alianzas para empleabilidad	En alianzas con alcaldías y otras instituciones hemos apoyado los procesos de empleabilidad de nuestras comunidades aledañas, además de la realización de talleres de alfabetización financiera y de empleabilidad a comunidades no afiliadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yumbo: 56 subsidios de desempleo adjudicados (\$47 millones).</li> <li>• Norte del Valle (Toro, La Unión, La Victoria): 286 candidatos para subsidio con vinculación y 57 para subsidio sin vinculación.</li> <li>• Jardín Social El Paraíso: 36 beneficiarios de subsidio sin vinculación.</li> <li>• Convenio Finamérica: taller de alfabetización financiera para 250 personas.</li> </ul>





## Vivienda

Dinamizamos los procesos comunitarios y participativos en los proyectos y servicios de Vivienda Social, liderando durante el 2011 la siguiente iniciativa:

Iniciativa / Proyecto / Alianza	Descripción	Resultados
Apoyo a población en situación de desplazamiento	Realizamos el estudio de títulos y la visita de existencia y habitabilidad al beneficiario del subsidio, como apoyo a la población en situación de desplazamiento y beneficiaria de un subsidio para adquirir vivienda nueva o usada por el gobierno nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 395 visitas técnicas de habitabilidad.</li> <li>• 469 estudios de título realizados de manera gratuita.</li> </ul>

## Mercadeo Social

Trabajamos en el fortalecimiento y posicionamiento de la marca Comfandi, para ampliar nuestra cobertura, tendiente a ser más competitivos.

En 2011 continuamos apoyando los siguientes programas:

Programas sociales	Beneficiarios	2010	2011
Vallenpaz	Familias	9.200	10.551
Convenio ICBF	Hogares comunitarios	1.300	1.290
Pequeños y medianos proveedores	Tenderos	2.300	2.352

## Apoyo al arte, la cultura y el patrimonio

La promoción del arte, la cultura y el patrimonio, son un gran compromiso en nuestra gestión, por lo tanto hemos trabajado y apoyado el acceso a la cultura, la formación de públicos, el emprendimiento cultural y la inclusión de la población con discapacidad a la información y la cultura.

Como parte de esta labor, durante 2011 realizamos las siguientes acciones:

### Formación de públicos

Asumimos procesos de formación de público como una de las líneas de acción desde nuestro servicio de cultura, en nuestras sedes en Cali, Cartago, Buga, Palmira y Tuluá, para que las personas que utilizan estos servicios reconozcan elementos que van más allá del placer en los escenarios a los cuales asisten.

### Convenio Comfandi - Museo La Tertulia

Nos comprometimos con el Museo La Tertulia a aunar esfuerzos y aportar recursos técnicos, económicos, profesionales y logísticos para la implementación de programas de formación artística, de divulgación y circulación de colecciones y de acceso al material bibliográfico del Museo, que benefician a los afiliados y a los estudiantes de nuestros colegios.

#### Cifras del convenio

Cursos para docentes de los colegios Comfandi	70
Acceso gratuito de estudiantes Comfandi al Museo - Salidas pedagógicas	4.699
Talleres de formación en artes para afiliados Comfandi	173
Exposiciones itinerantes regionales y en colegios	19.520
Pases de cortesía y usos del Museo	2.014
<b>Total estudiantes, afiliados, docentes y empleados Comfandi beneficiados por el convenio Comfandi - Museo La Tertulia</b>	<b>26.369</b>

### Exposición prohibido no tocar, una exposición al alcance de tus manos

El eje de esta exposición es el patrimonio arqueológico, histórico y el arte moderno, conformada por 21 réplicas de objetos patrimoniales del Museo Nacional de Colombia, 14 del Banco de la República y 9 de la colección de arte moderno del Museo La Tertulia.

Esta muestra se realizó con el propósito de contribuir con la consolidación de una cultura más incluyente, facilitando el acceso a la población en situación de discapacidad, al arte, la cultura y la información, de acuerdo con lo consignado en la Ley 361 de la Constitución Nacional.

Participaron personas en situación de discapacidad, física, sensorial y cognitiva, en un ámbito que más allá de ser un espacio adaptado materialmente, se convirtió en un ámbito donde las herramientas principales fueron la interacción, la participación y la asimilación de los conocimientos. La exposición tuvo una duración de 3 meses y contó con la asistencia de 2.500 personas.

### Agenda cultural música, danza y teatro

Como parte de nuestras actividades de promoción de la cultura, el arte y el cuidado del patrimonio, realizamos anualmente una agenda de actividades culturales, que le permite a nuestros afiliados y a la comunidad en general, disfrutar de diversas expresiones culturales.

Actividades culturales	Asistencia (personas)	Alianza
Conciertos didácticos en colegios Comfandi	9.630	Proartes- Bellas Artes - Univalle
Conciertos temporada de cámara	900	Proartes
Caliendanza	1.800	Alianza Francesa
Góspel - Festival de blues - Tu voz cuenta	700	Colombo Americano
Semana de la guitarra	1.102	Banco de la República
Rockomotora	400	Expreso musical
Shinanime	9.850	
Lanzamiento del Centro Cultural Comfandi en redes sociales - Fan page	1.200	
Noche lírica - Betty Garcés	680	Bellas Artes
Festival Ajazzgo	695	Ajazzgo
Presentaciones musicales en Tuluá, Palmira, Buga, Buenaventura y Cartago	11.665	Alcaldías - Empresas locales
Teatro Cali infantil y adultos	3.089	Compañías de teatro de nuestro proyecto Industrias Culturales
Presentaciones de teatro en Tuluá, Palmira, Buga, Buenaventura y Cartago	1.278	Compañías de teatro de nuestro Proyecto Industrias Culturales
<b>Total</b>	<b>42.989</b>	



### Hotel Aristi - Corazón cultural de Cali

Con el objetivo de preservar el Hotel Aristi, patrimonio de Cali, y promover en sus instalaciones el acceso a servicios culturales, educativos y de promoción del empleo, realizamos una alianza con la empresa Las Mercedes Hermanos S.A., con el fin de impulsar y articular, desde el corazón del centro histórico de esta ciudad, el desarrollo y la promoción permanente de la creación artística y literaria.

Además, por ser la sede de nuestro proyecto “Industrias Culturales, motor de desarrollo socioeconómico de Cali”, se desarrollan procesos educativos para actores culturales y de otros sectores correlacionados y actividades de fomento empresarial y asociativo para las empresas de base cultural y creativa.

Actividades desarrolladas	Resultados
Centro de emprendimiento para empresas de base cultural	Más de 20 emprendimientos
Encuentro Internacional de Gestores Culturales en los años 2010 - 2011	875 asistentes
Filmación de vídeos y clips de emprendedores culturales	10 producciones
Encuentro de cierre del Festival Internacional de Teatro de Cali	250 asistentes
Agenda académica de formación para fortalecimiento de empresas de base cultural	12 actividades / 320 asistentes
Muestra empresarial de emprendimiento y empresa de base cultural	2 muestras
Encuentro Nacional de Empresarios - Acción Social	1.400 asistentes
Encuentro lúdico con el adulto mayor	600 asistentes
Grados de colegios afiliados a Comfandi	30 grados realizados
Programación cultural de Shinanime, ciclos de cine documental, entre otros	1.450 asistentes



## Formación de personas en situación de discapacidad como mediadores culturales

A partir de la alianza con el área cultural del Banco de la República hemos desarrollado una iniciativa de formación de personas en situación de discapacidad sensorial y usuarias de la Biblioteca de nuestro Centro Cultural en Cali, como mediadores culturales la ciudad.

El objetivo es fomentar el desarrollo de las capacidades de un grupo de personas con discapacidad sensorial, potenciando la expresión, la participación y la actuación en espacios culturales de Cali.

Con esta iniciativa, 20 personas con discapacidad sensorial y sus familias, se capacitaron durante 75 horas, en un proceso de dos etapas.

## Emprendimientos culturales de las personas en situación de discapacidad

En 2011 apoyamos cuatro emprendimientos culturales de personas con discapacidad, beneficiando 35 personas con diferentes tipos de discapacidad, intelectual, visual y auditiva.

Entre los productos que ofrecen estos emprendimientos están:

- Literatura y materiales adaptados mediante métodos de lectura fácil.
- Servicios de mediación cultural para el sector hotelero.
- Producción de libros en formato de audio.

## Cooperación Comfandi

Proyecto	Aliados	Hitos 2011
Industrias Culturales Motor de desarrollo socioeconómico de Cali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Interamericano de Desarrollo.</li> <li>• Alcaldía de Santiago de Cali.</li> <li>• Ministerio de Cultura.</li> <li>• Fundación Metrópoli.</li> <li>• Cámara de Comercio de Cali.</li> <li>• Comfandi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 160 empresas del sector audiovisual, artes escénicas, diseño, editorial, turismo y gastronomía apoyadas técnicamente, las cuales han generado 733 empleos fijos y 1.661 empleos temporales.</li> <li>• Un proyecto estratégico de alianza articulando empresas y generando trabajo.</li> <li>• Inicio de la construcción de la plataforma tecnológica.</li> <li>• Realización de una rueda de sinergia entre los beneficiarios del Colectivo de Aguablanca.</li> <li>• Alianzas con restaurantes del barrio San Antonio y dos agrupaciones musicales del proyecto.</li> <li>• Metodología de selección de emprendedores culturales.</li> <li>• Diplomado en creación y gestión de empresas de base cultural.</li> <li>• Diplomado en fortalecimiento institucional para empresas culturales.</li> <li>• Cali Crea Cultura, convocatoria de cofinanciación, creada en septiembre de 2011, para apoyar proyectos de los emprendedores y empresarios.</li> </ul> <p><b>Fortalecimiento y consolidación de redes de instituciones culturales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de medios culturales: 5 organizaciones.</li> <li>• Red de museos del Valle del Cauca: 11 museos.</li> <li>• Red de Teatros Independientes: 6 agrupaciones.</li> <li>• Colectivo Aguablanca, Yumbo y Obrero: 45 organizaciones.</li> </ul> <p>La sostenibilidad del proyecto presenta 2 grandes resultados, como lo es el Centro de Industrias Culturales – CIC, que ha creado la Universidad Icesi y el clúster cinematográfico y audiovisual, liderado por la Cámara de Comercio de Cali.</p>
Programa de inserción laboral productiva para personas en situación de discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Interamericano de Desarrollo.</li> <li>• Fundación Corona.</li> <li>• Acción Social.</li> <li>• SENA.</li> <li>• Fundación Saldarriaga Concha.</li> <li>• Socios regionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 empresas vinculadas.</li> <li>• 16 empresas con diagnósticos y planes de ajuste para la inclusión.</li> <li>• 17 personas contratadas laboralmente.</li> <li>• 95 personas vinculadas a programas de formación del SENA.</li> </ul>

# Amigos del medio ambiente

En Comfandi desarrollamos estrategias e iniciativas desde nuestros servicios sociales que contribuyen con el cuidado del medio ambiente, mitigando el impacto y fomentando la construcción de una cultura ambientalmente amigable.

Nuestro compromiso ambiental está fundamentado en tres pilares básicos:

- 1 Estrategia medioambiental:** Trabajamos en la construcción de un modelo de gestión ambiental articulado al Plan Estratégico Corporativo, que permita definir los lineamientos que orienten y monitoreen la gestión medioambiental en nuestros procesos, productos y servicios; y fomentamos la sensibilización de nuestros grupos de interés en iniciativas ambientales, a partir de la construcción de una cultura de respeto y cuidado por nuestro entorno natural.
- 2 Uso sostenible de los recursos:** Implementamos medidas orientadas a la reducción de la contaminación y estrategias para el uso eficiente de los recursos naturales, para contribuir al desarrollo sostenible de la región.
- 3 Apoyar la conservación y protección de la biodiversidad:** Promovemos y apoyamos la preservación de los ecosistemas, la biodiversidad nativa y los recursos naturales en instalaciones donde opera nuestra organización.





## Inversión y gastos ambientales

Iniciativas	Millones de pesos	
	2010	2011
<b>Tratamiento y eliminación de residuos</b>		
Tratamiento y disposición final de residuos comunes y peligrosos	514	521
Tratamiento de aguas residuales del Laboratorio Clínico Especializado (Biodigestor)	16	18
Tratamiento de aguas residuales en el Complejo Lago Calima, Cartago, Arroyohondo y Buga	39*	86
<b>Registros y declaraciones ambientales</b>		
Registro residuos peligrosos - RESPEL **	15	17
<b>Investigación y desarrollo</b>		
Proyecto piscinas	726	219
<b>Total</b>	<b>1.310</b>	<b>861</b>

\* Este dato corresponde al Complejo Lago Calima.

\*\* Declaratoria ambiental relacionada con la generación de residuos peligrosos de los puntos de servicio de salud ante la CVC, la cual es controlada por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia - IDEAM.

Las reducciones que presentamos en las inversiones y gastos ambientales de la Caja en 2011, obedecen a que, en 2010, el proyecto piscinas se ejecutó en un 80%, el cual consistió en el cambio de la repotenciación de motores, filtros y el sistema de purificación de las piscinas de los centros recreativos, campestres y vacacionales. El tratamiento de las aguas residuales presentó un incremento en 2011, debido a la inclusión de los costos de tres centros adicionales no reportados en 2010.

## Materiales utilizados

A continuación presentamos la estimación de los materiales utilizados más representativos en Comfandi:

	Ton	M3
Insumos sólidos **	216,74	-
Insumos líquidos	-	104,31
Medicamentos sólidos	0,32	-
Medicamentos líquidos	-	128,68
<b>Total general</b>	<b>217,06</b>	<b>232,99</b>

\* Estimamos este indicador a partir de los insumos comprados para la prestación de nuestros servicios para las áreas de Mercadeo Social y Salud, puesto que no contamos con un registro detallado de los materiales utilizados en nuestra operación. Cabe anotar que al final del año, quedan inventarios de los mismos.

\*\* Incluye bolsas plásticas, catéteres, cánulas, guantes, indumentaria médica desechable, agujas, jeringas, tubos, tornillos, yeso, entre otros.



## Iniciativas para prevenir y mitigar los impactos ambientales

Fundamentados en los pilares básicos de nuestro compromiso ambiental, implementamos estrategias para mitigar los efectos negativos de los residuos que se generan en nuestros procesos, productos y servicios.

### Prevención de la contaminación

Desarrollamos el plan de manejo integral de residuos cumpliendo con lo establecido en la ley, que incluye todos los componentes para la gestión interna de la generación de residuos en todos nuestros servicios y nuestras áreas administrativas, garantizando su disposición final.

Los residuos generados los clasificamos en comunes y peligrosos. En 2011 se generaron 264.230 m<sup>3</sup> mensuales de residuos comunes, los que fueron transportados por la Empresa de Servicio Público de Aseo para su disposición final. Uno de los métodos utilizados para el tratamiento de los residuos comunes generados en el Centro Vacacional Lago Calima, es el compostaje, técnica para obtener aproximadamente 300 kg. al año de abono orgánico, utilizado como material fertilizante para nuestros jardines y plantas.

Respecto a los residuos peligrosos, se generaron 11,03 toneladas mensuales, de las cuales 11 corresponden a residuos anatomopatológicos de todos los puntos de servicio de las IPS del servicio de salud. Estos residuos son transportados por la empresa Residuos Hospitalarios S.A. E.S.P, en vehículos que cumplen con la resolución 1164 de 2002, y el método de tratamiento utilizado es mediante desactivación de alta eficiencia por oxidación térmica. Los residuos químicos resultantes de los procesos de revelado se someten a procedimientos de retiro de metales, reducción de la remoción de DQO, DBO (Demanda Química de Oxígeno, Demanda Biológica de Oxígeno) y finalmente se aplican métodos de filtración y neutralización de los residuos aptos para su disposición final en la red de alcantarillado, bajo los parámetros establecidos en el decreto 1594 de 1984.



También se generaron 0,03 toneladas de residuos de lámparas fluorescentes, que tienen componentes altamente tóxicos que afectan peligrosamente a la salud humana y al medio ambiente, los cuales son recolectados y transportados por la empresa Lito S.A., entidad autorizada por la CVC para la gestión de este tipo de residuos, cuyo proceso consiste en destinarlos a un almacenamiento de seguridad donde permanecerán hasta que sean enviados a Finlandia, para su tratamiento y/o eliminación, actividad realizada por Lito S.A. como el prestador del servicio, con el cumplimiento debido de los trámites y permisos establecidos en el Convenio de Basilea para el movimiento transfronterizo de desechos peligrosos.

La clasificación de los residuos de las lámparas en dicho convenio corresponde a los códigos Y29 del anexo I, H6.1 del anexo III y A1030 del anexo VIII, que señalan cuáles desechos contienen como constituyente mercurio y son tóxicos para la salud humana.

Por otro lado, en el transcurso de 2011, no se registran derrames accidentales de residuos y productos químicos, puesto que nuestra operación no es industrial, sino de prestación de servicios.

## Programa de recolección y reciclado de Aceite Vegetal Usado - AVU

Esta es una estrategia promovida por B100 Ltda., empresa de carácter medioambiental dedicada a la recolección y reciclado de AVU, para su aprovechamiento en la producción de biodiesel, evitando el impacto sanitario y ambiental negativo de este residuo. El programa consiste en depositar los residuos de frituras que se generan en la elaboración de productos alimenticios, en recipientes de plástico que están ubicados en diferentes establecimientos que son generadores de este tipo de residuos.

En 2011 nos vinculamos al programa con la instalación de 18 recipientes en los siguientes puntos de servicio:

- Supermercados: Santa Rosa, La Merced, Torres, Calipso, El Prado, Alameda, Guadalupe, El Morichal, en Cali y Estación en Palmira.
- Centros recreativos, campestres y vacacionales: Calipso, El Paraíso, Tablones, Pance, Buga, Lago Calima, Los Veleros, Sedes Adulto Mayor Las Delicias y El Lido.

La cantidad de litros de AVU que recolectamos en todos los puntos ascendió a 3.993, de los cuales el 89% fue apto para su conversión a biodiesel. Durante el filtrado del AVU, se registra su calidad, y dependiendo de ésta, el sistema adjudica un número de estrellas (0, 1, 3, 5 y 7). Los aceites recolectados en nuestros puntos de servicio tienen una calificación promedio de 5 estrellas, garantizando que los alimentos fritos que se sirven en los establecimientos son de alta calidad y no constituyen un riesgo para la salud.

Los beneficios ambientales obtenidos por el aprovechamiento de estos 3.993 lt de AVU para la producción de biocombustible, se miden a partir de las reducciones de las emisiones que este combustible realiza al ambiente, y se expresan en kilogramos de monóxido de carbono (CO), dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) y óxido de nitrógeno (Nox), como se aprecia en el siguiente cuadro:

Beneficios ambientales en Kg.

CO	CO <sub>2</sub>	SO <sub>2</sub>	Nox
2286,84	53,37	976,53	546,85

## Programa para la recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE

En 2011 nos vinculamos a la III Campaña Nacional para la RAEE realizada por la Empresa Lito S.A., entidad autorizada por la CVC para la gestión de residuos peligrosos. En la campaña recolectamos 2,3 toneladas de RAEE, (monitores, cpu, impresoras, vídeo beam, televisores, betamax, vhs, hornos microondas, fax, calculadoras, radio teléfonos, entre otros), que hemos dado de baja por obsolescencia tecnológica y/o daños. Su disposición final consiste en destinar estos residuos para segregación y aprovechamiento de los metales, plásticos y vidrio.

Donamos 88 equipos de cómputo, que todavía son aptos para el uso, al programa Computadores para Educar, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para ser reformados y habilitados en el programa que promueve la inclusión digital a la población con menos oportunidades.

## Programa puntos azules

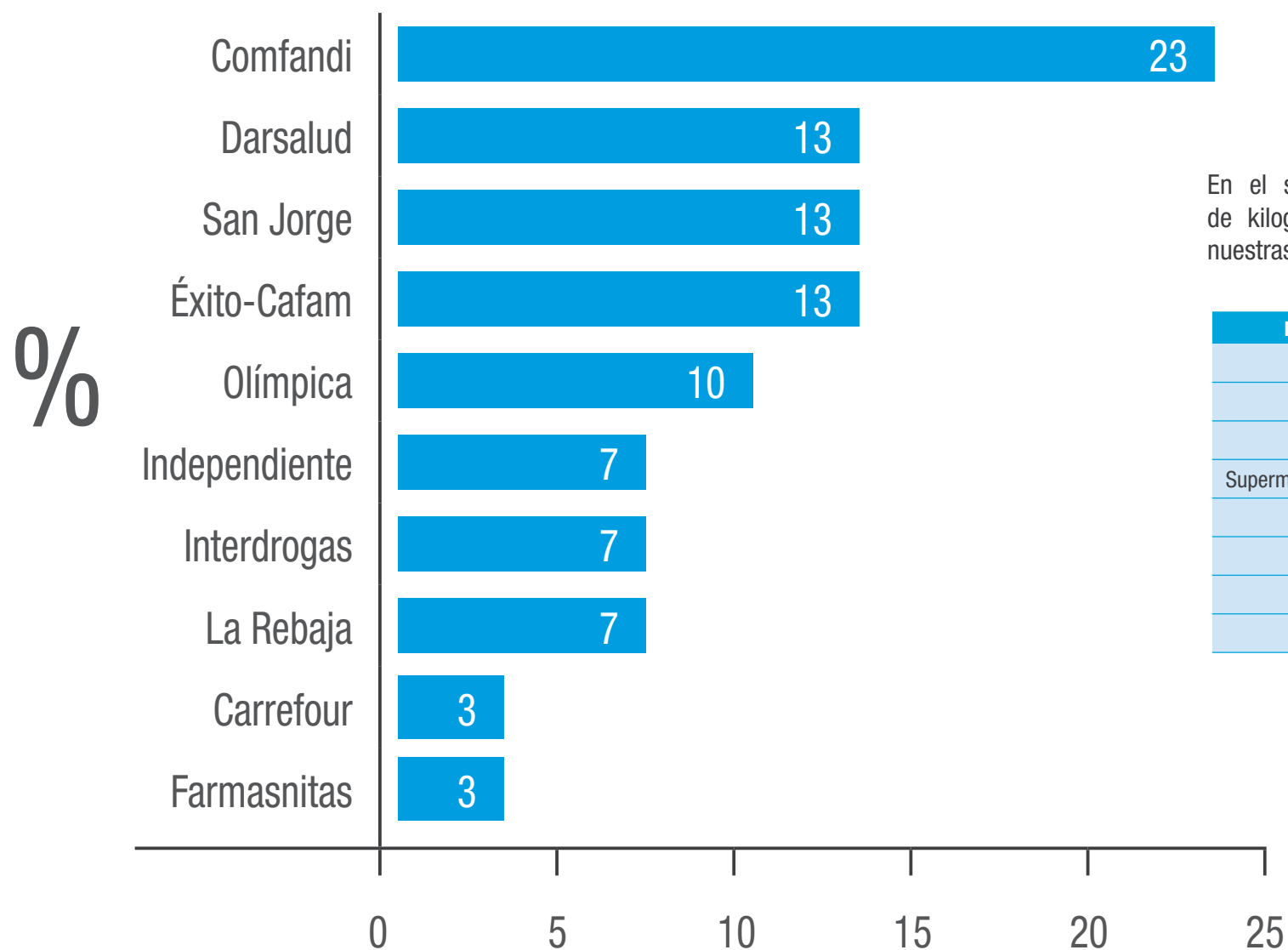
El 16 de junio de 2011 nos articulamos al programa Pos consumo Farmacéutico - Punto Azul en el Valle del Cauca, en el cual participan la Cámara Farmacéutica de la Asociación Nacional de Industriales - Andi, 106 laboratorios farmacéuticos y distribuidores, droguerías y droguerías farmacias. El programa consiste en realizar la recolección en contenedores que se instalan en espacios donde se comercializan fármacos, para que los consumidores finales depositen sus medicamentos vencidos o deteriorados, medicamentos parcialmente consumidos, y envases primarios y secundarios contaminados con medicamentos. El destino final de estos productos es la destrucción mediante la incineración. El objetivo principal es disminuir la contaminación al medio ambiente y de nuestra salud, cumpliendo así con lo establecido en la resolución 0371 de 2009. Este programa cuenta con 185 puntos de recolección a nivel nacional, 30 de ellos en el Valle del Cauca, de los cuales 7 contenedores se instalaron en nuestras droguerías Guadalupe, Yumbo, Ciudad Jardín, El Prado y Alameda en Cali, Jamundí y en el Supermercado Estación en Palmira.

El Valle del Cauca tiene una participación del 16,22% en la ubicación de puntos azules a nivel nacional; Comfandi representa el 23% en el Valle y el 3,78% a nivel nacional.





A continuación presentamos nuestra participación a nivel departamental:



En el siguiente cuadro presentamos la cantidad de kilogramos de medicamentos recolectados en nuestras droguerías, entre julio y diciembre de 2011:

Punto de servicio	Kg.	Participación %
Jamundí	85,00	48,19
El Prado	31,06	17,61
Guadalupe	36,00	20,41
Supermercado Estación	8,10	4,59
Ciudad Jardín	7,72	4,38
Yumbo	6,50	3,69
Alameda	2,00	1,13
<b>Total</b>	<b>176,38</b>	<b>100</b>

## Recuperación de materiales utilizados

Continuamos desarrollando el programa de recuperación de materiales utilizados en nuestros diferentes puntos de servicio, al final de su vida útil, como cartón, plástico, garrafas, vidrio, selección, archivo, periódico, entre otros, los cuales son vendidos y entregados para su reutilización. El proveedor realiza el proceso de recolección y transporte de los residuos de reciclaje en vehículos que cumplen con lo establecido en el decreto 1609 de 2002, con procedimientos y tratamientos según corresponda a la clasificación del producto.

En 2011, las cantidades en kilogramos de los siguientes materiales recuperados mostraron un decrecimiento respecto al año anterior: vidrio (61%), archivo (48%) y plegadiza (46%); mientras que los materiales periódico y garrafas reflejaron incrementos del 400% y 16% respectivamente. En consolidado, la cantidad total de materiales recuperados presentó una variación negativa del 17%.

Cabe resaltar que en 2011 realizamos una venta única de un grupo de materiales denominados chatarra. También resaltamos la recuperación de los tubos de PVC y baterías que se inició en este año.

Resumen general de los materiales:

Material	2010		2011	
	Cantidad en Kg.	Valor (miles)	Cantidad en Kg.	Valor (miles)
Cartón	287.296	77.320	238.339	69.550
Plástico	13.276	3.428	11.849	3.060
PVC	-	-	271	40
Garrafas	426	62	493	73
Vidrio	1.151	23	451	9
Plegadiza	4.669	93	2.509	50
Papel de archivo	3.858	772	2.018	404
Periódico	662	33	3.313	663
Chatarra*	Nd.	Nd.	Nd.	6.100
Baterías usadas**	Nd.	Nd.	3.790	2.331
Otros***	19.343	580	14.417	433
<b>Total</b>	<b>330.681</b>	<b>82.311</b>	<b>277.450</b>	<b>82.713</b>

\* Lo conforman los equipos que damos de baja, como motores de piscinas, neveras, baterías sanitarias, muebles y escritorios, hornos, aires acondicionados, greca y unidades odontológicas.

\*\* Vendimos 677 baterías usadas de plomo y ácido a la empresa Mac Johnson Controls Colombia S.A.S, para su procesamiento en la planta de reciclaje y aprovechamiento de plomo.

\*\*\* Incluye todo tipo de material: cartón, plegadiza, archivo, entre otros, que se entrega a la empresa encargada para que realice el proceso de separación directamente en la planta.



## Programa ambiental escolar

El objetivo de este programa es sensibilizar a los estudiantes de nuestros colegios en la construcción de una cultura de respeto y conservación del entorno natural, a partir de las vivencias prácticas en salidas al Centro Recreativo y Ecológico Tablones, un lugar que evoca el encuentro con la naturaleza, biodiversidad, fauna y flora presentes. Esta iniciativa contó con la asistencia de 2.198 estudiantes de toda la red de colegios Comfandi.

También, durante el año escolar 2010-2011, desarrollamos en el colegio Comfandi Las Delicias, el microproyecto de compostera, cuyo propósito fue sensibilizar y concientizar a los estudiantes en el manejo adecuado de los residuos orgánicos generados, mediante el método de compostaje. La producción de la compostera fue de 10 kg. en el año aproximadamente, los cuales fueron empleados para la cama de cultivo de la huerta escolar. Cabe anotar que la productividad de la compostera y del lombricompost (humus), se redujo debido a la contaminación presentada con los residuos de la construcción realizada en la institución educativa.

## Empaques biodegradables

En nuestros supermercados y droguerías, continuamos implementando la iniciativa del uso de empaques biodegradables y fomentando una cultura de manejo de residuos en los hogares de nuestros clientes, a partir de los mensajes que se incluyen en las bolsas de empaque, resaltando el compromiso ambiental de nuestra organización. En 2011, se presentó un incremento del 4% en las inversiones realizadas en empaques biodegradables respecto al año anterior.



## Ahorro de papel

Continuamos fomentando en nuestros colaboradores el uso eficiente de los recursos, a partir de iniciativas como reutilización de papel, impresión a doble cara, implementación del sistema de correspondencia interna a través de un aplicativo, y el envío de comunicaciones externas vía e-mail, con el propósito de minimizar el consumo de papel, insumo fundamental en nuestra operación.



## Iniciativas amigables con el medio ambiente en nuestros centros recreativos, campestres y vacacionales

En el Centro Vacacional Lago Calima, la Hostería Los Veleros y el Centro Recreativo El Lago, continuamos fomentando la cultura y compromiso de la organización con el medioambiente, con la ubicación de habladores instalados en las puertas de las habitaciones, mensajes alusivos a la protección y conservación del medioambiente, invitando a los huéspedes que adopten buenas prácticas en la re utilización de los insumos necesarios para disfrutar su alojamiento en nuestras instalaciones, como el uso adecuado de las toallas y sábanas evitando cambiarlas diariamente, lo cual representa un ahorro en el consumo de agua y de detergentes.

Por otro lado, en la operación de nuestros centros recreativos y vacacionales y en los eventos solicitados, estamos usando materiales no amigables con el medio ambiente como desechables, icopor o globos, entre otros. Sin embargo, estamos ofreciendo a las empresas decoraciones que no contengan materiales no amigables con el medio ambiente y además se ha solicitado que se realicen las negociaciones respectivas para utilizar implementos biodegradables.



## Iniciativas amigables con el medio ambiente en el área de Salud

Contamos con una Unidad Técnica de Residuos Intermedia - UTRI en cada una de las áreas asistenciales y una Unidad Técnica de Residuos Principal, para lograr un manejo adecuado de los residuos comunes, hospitalarios y elementos reciclables. Estas unidades cumplen con los requerimientos y la normatividad establecida para el tratamiento de este tipo de residuos y cuenta con indicadores de producción de residuos biosanitarios, corto-punzantes, anatomopatológicos, químicos, citotóxicos, reciclables, comunes y biodegradables.

También continuamos procesando las muestras del Laboratorio Clínico Especializado, a través del biodigestor que recibe todo el material para desecho y realiza un tratamiento a los residuos biológicos, para disminuir la carga orgánica generada por los fluidos corporales como sangre y orina. Lo anterior se suma a todas las normas de seguridad del paciente y manejo de elementos corto punzantes y biológicos, que hacen parte de las iniciativas nacionales como estrategias para la conservación del ambiente.

## Uso sostenible de los recursos

### Energía

En el siguiente cuadro presentamos los consumos de combustibles en los diferentes procesos de la Caja relacionados con emisiones primarias:

Combustible	2009 (GJ)	2010 (GJ)	2011 (GJ)
Gas natural domiciliario	Nd.	Nd.	11.182
Gas natural vehicular	-	2.970	2.187
Gasolina	2.507	2.682	2.805
Diesel	2.316	2.723	2.775

El consumo de gas vehicular se redujo significativamente (26.36%) debido a la optimización en las rutas de distribución realizadas en la flota de transporte de Mercadeo Social, teniendo en cuenta la programación y la capacidad del vehículo; además desarrollamos acciones en cambios de rutas y ajustes en los horarios de entrega.

Por otro lado, el consumo de gasolina y diesel presentó un leve incremento, que puede asociarse a los racionamientos realizados en el gas natural vehicular que hacía necesario el uso de estos tipos de combustibles.

Los consumos de combustibles que empleamos, dan como resultado las emisiones de gases efecto invernadero directas de Comfandi, tal como lo presentamos a continuación:

#### Emisiones totales directas de gases de efecto invernadero, en peso.

Energía utilizada	Transporte propio (tCO <sub>2</sub> eq)		
	2009	2010	2011
Gasolina	181	193	202
Diesel	174	205	209
Gas natural vehicular	Nd.	166.433	122.530
Gas natural domiciliario	Nd.	Nd.	629

**Fuente:** Para el cálculo del inventario de gases de efecto invernadero utilizamos la metodología propuesta en E-CO2 – Calculadora. Disponible en: <http://www.rsc2.es/calculadora/index.htm>.

A continuación presentamos nuestros consumos eléctricos:

	Servicio	2011 (GJ)
Electricidad	Administración	31.221
	Salud	8.362
	Mercadeo	18.270
	Educación	5.326
	Recreación	13.653
<b>Total</b>		<b>76.832</b>

Según los consumos realizados por las áreas, la administración representa el mayor nivel de consumo con el 41%, Mercadeo Social el 24% y Recreación y Deportes el 18%. Este comportamiento es consistente en la medida en que dichas áreas utilizan equipos que requieren altos consumos, según sus características de operación y prestación de servicios.

#### Emisiones totales indirectas de gases de efecto invernadero, en peso

Emisión anual indirecta de (tCO <sub>2</sub> eq)	
Electricidad	8.536,7

**Fuente:** Para el cálculo del inventario de gases de efecto invernadero utilizamos la metodología propuesta en E-CO2 – Calculadora. Disponible en: <http://www.rsc2.es/calculadora/index.htm>.

#### Otras emisiones de gases de efecto invernadero

A continuación presentamos las emisiones de CO<sub>2</sub>eq, realizadas por los proveedores de transporte urbano en la prestación de servicios para la Caja. Los cálculos los realizamos a partir del consumo de combustible de acuerdo con los kilómetros recorridos. También presentamos las emisiones de los equipos de refrigeración y de aire acondicionado:

	Tipo	2010 (tCO <sub>2</sub> e)	2011 (tCO <sub>2</sub> e)
Transporte	Urbano (Taxis)	18.841	12.882
Equipos de refrigeración y aire acondicionado	Refrigerante R22	-	504,22

**Fuente:** Para el cálculo del inventario de gases de efecto invernadero utilizamos la metodología propuesta en E-CO2 – Calculadora. Disponible en: <http://www.rsc2.es/calculadora/index.htm>.

En Comfandi no realizamos mediciones directas de sustancias destructoras de la capa de ozono, sin embargo, tomamos como variable proxy las emisiones por fugas o pérdidas del gas refrigerante R22 utilizado en los aires acondicionados, es decir, 504,22 (tCO<sub>2</sub>eq). En este sentido, teniendo en cuenta que este refrigerante está compuesto por clorodifluorometano, sustancia que genera deterioro a la capa de ozono, se asumen estas cantidades como emisiones que la impactan negativamente. Actualmente estamos desarrollando acciones orientadas a reducir las emisiones que contribuyan a conservarla.

Tampoco requerimos realizar mediciones por métodos de factores de emisión de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, puesto que los generadores eléctricos utilizados no igualan ni superan 1 MW. Lo anterior se fundamenta en la normatividad ambiental vigente que establece que aquellos generadores con capacidad mayor o igual a 1MW requieren presentar estudio de emisiones, según la resolución 909 de 2008.

Adicionalmente, hay emisiones producto del desplazamiento del personal de Comfandi en avión, que cuantificamos a partir de los reportes mensuales de vuelos realizados, con la siguiente información: origen y destino de vuelos, número de vuelos nacionales e internacionales y distancia recorrida, como lo presentamos en el siguiente cuadro:

#### Emisiones por desplazamiento en avión

Número de viajes realizados	599
Emisiones totales de GEI [ton CO <sub>2</sub> eq]	60

**Fuente:** Para el cálculo del inventario de gases de efecto invernadero utilizamos la metodología propuesta en E-CO2 – Calculadora. Disponible en: <http://www.rsc2.es/calculadora/index.htm>.



## Mitigación y adaptación al cambio climático

Con el propósito fundamental de incrementar la eficiencia energética en los procesos, estamos identificando oportunidades de mejora en cada una de las áreas operacionales, y realizando iniciativas como las que presentamos a continuación:

Arquitectura bioclimática en la nueva Clínica Amiga que permite:

- a** El uso óptimo de los recursos naturales, como reutilización de aguas lluvias, instalación de paneles solares para transformar energía que utilizaremos en las áreas de urgencias y hospitalización de la clínica.
- b** Lograr un manejo de fachadas para aprovechar la luz natural, y donde se requiera iluminación artificial se utilizará bombillería ahorradora, es decir de bajo consumo y menor emisión de calor, representando una disminución del consumo de energía del 20% aproximadamente.
- c** Sistema de refrigeración bioclimática que consiste en enfriar el aire ambiente a través de una tubería que al pasar 4 metros por debajo de la construcción, disminuye la temperatura del aire entre 3 y 4 grados y sale a zonas comunes mejorando el clima. Por ser un proceso físico no genera consumo de energía ni de aire acondicionado, por lo cual se estima una reducción del consumo de energía del 30%.
- d** Análisis costo/beneficio de la instalación de sistemas automáticos para controlar por horarios, la encendida y apagada de iluminación en zonas comunes de la clínica, que estará monitoreada por el guarda de seguridad asignado en el turno correspondiente.

Adicional a lo implementado en la clínica resaltamos otras iniciativas desarrolladas en nuestros procesos:

- Repotencialización de las plantas de tratamiento de agua en las piscinas donde se cambió el sistema de filtración y los motores cumpliendo con la ley 1209 de 2008, generando un ahorro de energía de 936 GJ, en los centros de recreación donde se implementó esta iniciativa.
- En 2011 iniciamos la implementación de una iniciativa relacionada con la sustitución del gas refrigerante R22, utilizado para los equipos de refrigeración, por uno ecológico, que permita conservar la capa de ozono. Las reducciones logradas en estas emisiones por parte de los nuevos refrigerantes es del 100%.
- Reforzar el buen hábito en el personal de todas las instalaciones de la organización de apagar la luz y el computador al retirarse de la oficina.
- Reducción de consumo energético indirecto por la sustitución de los viajes a reuniones en nuestras oficinas regionales, por video conferencias. Durante 2011, hubo una utilización significativa de las video conferencias que permitieron aproximadamente 161 reuniones virtuales. El cambio cultural en nuestro equipo humano, en términos de la optimización y uso de la tecnología para convocar y asistir a reuniones virtuales, evitó en 2011 dos viajes internacionales (Italia y EEUU) y tres nacionales (Bogotá), que representaron una reducción en emisiones de 3.1 (t CO<sub>2</sub>eq).
- Con el fin de reducir los desplazamientos del personal en nuestras instalaciones, hemos implementado el programa Virtual Network Computing (VNC), para realizar asistencia remota a todos los usuarios de la Caja. En 2011 atendimos 3.982 solicitudes por atención remota, que representa el 60% del total de solicitudes al área de soporte técnico.



## Agua

En los siguientes cuadros presentamos las fuentes de captación de agua:

Pozos (Aguas subterráneas)	Captación de aguas (M3/año)	
	2010	2011
Centro Campestre Pance	190.000	190.000
Centro Campestre Arroyohondo	60.000	60.000
Edificio Administrativo El Prado	5.000	5.000
Torres de Comfandi	4.500	4.500

Punto de servicio (Aguas superficiales)	Captación de aguas (M3/año)	
	2010	2011
Complejo Lago Calima	180.000	180.000
Centro Recreativo El Lago**	60.000	60.000
Centro Campestre Arroyohondo	10.000	50.000

\*\* Se capta de la quebrada Palermo.

En el siguiente cuadro presentamos un resumen del uso de agua de la organización según tipo de fuente:

### Uso de agua por fuentes M3/año

Fuente	2010	2011
Suministro de agua municipal	440.703*	813.871
Aguas subterráneas	259.500	259.500
Aguas superficiales	250.000	290.000
Consumo total de agua	950.203	1.353.871

\*Hace referencia al consumo realizado en la ciudad de Cali.

La variación positiva presentada en el consumo total de agua respecto al año anterior, obedece principalmente a la inclusión del ítem suministro de agua realizado por las empresas municipales, el consumo de la Caja tanto de la oficina principal como de las regionales; y también al incremento en la

captación de aguas superficiales del Centro Campestre Arroyohondo. Por su parte, la captación de aguas subterráneas y superficiales de los demás puntos de servicio no presentó ninguna variación en su consumo, puesto que se incluye las cantidades en m3 de captación autorizadas por la entidad ambiental.

En el Centro Recreativo El Lago, donde tenemos la planta de tratamiento se recicla el 100% del agua de las cocinas y duchas, enviándola al biodigestor para su tratamiento, y se distribuye para su uso de la siguiente manera: 30% para sanitarios y orinales y 70% para riego de zonas verdes y plantas.

Actualmente, en las instalaciones donde se desarrollan nuestras operaciones, no se han afectado fuentes de agua durante su captación, puesto que estos porcentajes no superan el 0.00005% del total del flujo de agua. Además, no se han identificado impactos sobre la calidad de vida en las áreas de influencia, o cualquier otra alteración de la capacidad del ecosistema para desarrollar sus funciones; no hay pronunciamiento de las autoridades ambientales en este tema, y se cuenta con los respectivos permisos de captación y vertimientos emitidos por las autoridades ambientales.

Con respecto a los vertimientos, tomamos como proxy una de las variables más utilizadas para cuantificar este indicador, el cual asume que el consumo de agua corresponde al nivel de vertimientos generados en el sistema de alcantarillado municipal, es decir, 813.871 m3 para el 2011, puesto que las captaciones de aguas subterráneas y superficiales son recicladas y reutilizadas para el riego de zonas verdes, jardines y canchas de nuestros centros.

En el siguiente cuadro presentamos la disposición final de las aguas residuales y los porcentajes de remoción de la calidad del agua que se envía a estos afluentes:

Punto de servicio	Destino final	% Remoción 2010	% Remoción 2011
Laboratorio Clínico Especializado	Sistema alcantarillado municipal	92	97
Centro Vacacional Lago Calima	Lago	89	98
Centro Campestre Arroyohondo	Campo de infiltración a la tierra	87	96
Hostería Los Veleros	Lago	92	98
Centro Recreativo Santa Ana - Cartago	Pozo séptico	90	96



La variable monitoreada en el informe de vertidos, para medir la degradación de la materia orgánica de las aguas residuales, la realizamos a partir del porcentaje de remoción en DB05 (Demanda Biológica de Oxígeno), que es la medición del nivel de oxígeno del agua cuando se vierte.

Los porcentajes de remoción durante el período 2010 – 2011, presentan un incremento significativo en los diferentes puntos de servicio, indicando una mejoría en el nivel de las aguas que se vierten en los diferentes afluentes, aspecto importante en especial para los vertidos al lago Calima, debido al contacto al que están expuestas las personas que visitan nuestras instalaciones, cuando practican algún tipo de deporte.

Los vertidos de agua que se realizan en el Complejo Lago Calima, no afectan significativamente la biodiversidad de recursos hídricos y sus hábitat, debido a que el nivel de vertidos representa el 0.011% (55.987 m3) respecto a la capacidad en m3 del lago (529 millones).

En general, el nivel de remociones en nuestros puntos de servicio cumple ampliamente lo exigido por la normatividad de las autoridades ambientales, ya que es superior al nivel reglamentado del 80%.



## Protección de la biodiversidad

Contamos con áreas de alta biodiversidad en nuestras instalaciones, pese a que no están ubicadas en espacios naturales protegidos:

**a Centro Recreativo y Ecológico Tablones:** en cuyo hábitat se encuentran dos nacimientos de agua, un lago de dos hectáreas y dos bosques de cuatro hectáreas, los cuales fueron recuperados con la plantación de 4 hectáreas de guadua donadas para la protección del sendero ecológico, que cuenta con una extensión de 1.200 metros aproximadamente, bordeado por la quebrada Chontaduro y protegido por la especie vegetal de la guadua que lo circunda a lo largo y ancho de su recorrido; consta de diez estaciones, que toman el nombre de las plantas que se encuentran en ellos.

En este hábitat natural se encuentra una diversidad de árboles, pellares, coclí, iguazas, garza blanca, garza negra, patos de agua, patos migratorios que llegan al centro sólo en el mes de noviembre, bimbos, caballos, ovejos, cabras, vacas y pavas de monte.

A continuación describimos las estaciones del sendero:

- 1 Entrada: reseña histórica del Centro
- 2 Explicación y caracterización de la guadua: nombre vulgar y nombre científico, bondades y utilización industrial
- 3 Breve reseña sobre la quebrada Chontaduro y cómo influye el hombre en la contaminación del medio ambiente
- 4 Parque de las palmas: explicación y características de las Palmas Zanca, Ancha y Triangular
- 5 La montaña: explicación y divisa del Centro
- 6 Sendero de las heliconias: explicación de las diferentes variedades
- 7 Lago contemplativo: reseña histórica
- 8 La Martina: estación de los micos
- 9 La huerta de la abuela: presentación del herbario (plantas medicinales y aromatizantes)
- 10 Explicación de la ornamentación y mini granja

**b Hostería Coconuco:** en cuyo hábitat se encuentran dos nacimientos de agua con un área de media hectárea. En este Centro predominan loros, colibríes, águilas pero sólo cuando tienen cría. Los aficionados por la naturaleza pueden caminar por el Centro y divisar un cóndor, que se encuentra en la peña de la cascada ubicada a 1 km. de nuestras instalaciones.

**c El Centro Campestre Pance:** rodeado de una gran variedad de flora y fauna, que podemos observar al recorrer las instalaciones y divisar con facilidad animales como garza blanca, ardillas, iguanas, mariposas, zarigüeyas, armadillos, zorrillos, gallinas, patos, mico maicero, palomas, torcazas y caballos. Así mismo, hemos definido como política corporativa para conservar y proteger la flora y fauna existente en el Centro, el mantenimiento de las zonas verdes, lo que nos permitió identificar la severidad del ataque a 2.800 árboles de diversas especies infestados por plantas parásitas y realizar las acciones correspondientes.

Dentro de las especies que encontramos en Pance, está la zarigüeya (*Didelphis marsupialis*), incluida en la lista roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza - UICN, que registra el inventario más reconocido a nivel mundial sobre el estado de amenaza de las especies. El nivel de riesgo de extinción de esta especie es de preocupación menor (menor riesgo); no obstante, trabajamos en la conservación de su hábitat y de los espacios de los cuales obtiene su alimentación de pequeños insectos, larvas, frutos y raíces.

**d** También implementamos iniciativas orientadas a proteger y restaurar hábitats donde desarrollamos nuestros proyectos como el de la Clínica Amiga, en el cual se definieron zonas verdes que se respetaran durante el crecimiento del proyecto y que hacen parte del paisajismo en forma de jardines. Así mismo, cedimos áreas externas como zonas verdes para la comunidad, sobre las cuales tenemos la responsabilidad de mantenimiento en alianza con la Alcaldía de Cali.

**e** En el diseño y planificación de proyectos de vivienda prestamos especial atención a la conservación del medio ambiente que rodea un proyecto, teniendo en cuenta para su diseño los árboles existentes y las características del entorno. Los proyectos de vivienda Lomalinda en Cali y Montellano en Buga son ejemplo de este compromiso.

## Compromisos para la conservación del medio ambiente

Durante 2011, nuestro Departamento de Jurídico de Comfandi no registra ninguna multa o sanción con relación al incumplimiento de la normatividad ambiental, puesto que nos acogemos a las solicitudes y requerimientos de las entidades ambientales competentes en el desarrollo de nuestros proyectos.

Para dar cumplimiento a las exigencias de las entidades ambientales gubernamentales, desarrollamos acciones durante la ejecución de nuestros proyectos. Ejemplo de lo anterior es el macroproyecto de vivienda de interés social San Antonio, en Buenaventura, en el que desempeñamos funciones de gerencia técnica, realizando acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, mediante contratos con entidades externas que cumplen con las exigencias del entorno del proyecto, dado que se éste se encuentra entre los límites de la zona de reserva forestal del pacífico, donde realizamos acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, mediante contratos con entidades externas que cumplen con las exigencias del entorno del proyecto, entre las que se destacan:

- Plan de manejo e interventoría ambiental para la construcción de las vías de acceso al macroproyecto.
- Formulación de planes dispuestos en la resolución No. 1907 de octubre de 2009 emitida por CVC para el macroproyecto: 1) Programa de protección de cobertura boscosa en cabecera de quebradas y fragmentos boscosos en riveras de quebradas. 2) Programa de protección de fuentes de aguas superficiales. 3) Programa de protección ecosistemas estuarios, es decir los organismos y especies existentes en los cambios de marea del litoral pacífico, bosques de manglar y esteros. 4) Programas de educación ambiental. 5) Protocolo de reubicación de fauna. 6) Programa de manejo y restauración del manglar.

- Estudio de hidrología e hidráulica, para obtener los datos requeridos para el diseño estructural del puente del macroproyecto, así como el espacio libre vertical mínimo que ha de dejarse entre el nivel de las aguas y la estructura.
- Diseño de estructura de entrega de aguas de escorrentía de la primera etapa del macroproyecto, con el fin de realizar el manejo adecuado de las aguas lluvias.
- Diseño de planta de tratamiento de aguas residuales domésticas para cumplir con lo estipulado en el decreto 1594 de 1984, en lo que respecta al control de vertimientos líquidos, las obligaciones vigentes por la CVC, así como las demás disposiciones y normas expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente, y el reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico.
- Diagnóstico de inundabilidad, hidrología e hidráulica de manejo de aguas externas y control de inundaciones.
- Interventoría ambiental construcción viviendas: realizar el diseño del sistema de botaderos para la disposición del material de excavación de vías y terrazas de la primera etapa del macroproyecto.
- Inventario de fauna, flora, peces y macroinvertebrados, y plan de aprovechamiento forestal único para 80.5 hectáreas.
- Conservación y protección de especies en vía de extinción: adoptamos medidas de manejo especial dirigidas a la protección y conservación de las especies *hplomys gymnurus* y *proechemys semispinosus* en el área de influencia del macroproyecto. Sin embargo, los resultados del estudio no arrojaron la existencia de estas especies en esta área.
- Programas de compensación forestal para 153 hectáreas en sistemas agroforestales o silviculturales, solicitados en la resolución de permiso de aprovechamiento forestal emitido por la CVC para el macroproyecto (80% de ejecución). Dicha compensación se realiza por los lineamientos definidos por la entidad competente, que determinó que por cada hectárea intervenida en el área de influencia, se debían compensar 3, además de asegurar el mantenimiento de la zona una vez inicie su ejecución.

El total de la inversión en estudios y evaluaciones ambientales exigidos por las autoridades competentes, para el desarrollo del macroproyecto de Buenaventura, ascendió a \$1.675.907.690.

En Montellano de Comfandi, en Buga, iniciamos el diseño del estudio de inundabilidad para la readequación de varios kilómetros del jarillón. Esta obra surge como una iniciativa corporativa para asegurar el bienestar de los nuevos propietarios del proyecto, frente a los recurrentes cambios climáticos de la región.



## Nuestra gestión económica





En 2011 recaudamos el **62.1%**  
del total de los aportes del sistema de compensación  
a nivel departamental, lo que nos ratifica como la  
Caja más importante del Valle del Cauca.

2011 fue para la economía colombiana un año relativamente bueno, se alcanzaron niveles de crecimiento económico del 5,9% del PIB, la inflación no superó el 3,73% y el desempleo cerró en el 12,5%.

Sin embargo, la ola invernal que se ha presentado en todo el territorio nacional desde finales de 2009 ha afectado buena parte de la población colombiana, aspecto bastante crítico que repercutió significativamente en el crecimiento económico del país, en especial en lo referente al desarrollo rural.

Esta situación, aunada con la crisis económica que enfrenta Europa y la entrada en vigencia del TLC con Estados Unidos, hace que, en 2012, las organizaciones sean más cautelosas, tanto en las expectativas de crecimiento, como en las inversiones proyectadas.



## Cobertura poblacional

Las fusiones realizadas con las Cajas de Compensación Comfamiliares, Comfaunión, Comfamiliar Buga y Comfamiliar Tuluá, en la última década, se han convertido para Comfandi en un reto y una oportunidad para crecer y posicionarse en la región, sin perder su esencia y calidad en el servicio.

Hoy es satisfactorio decir que en cada una de las regionales Buga, Cartago, Palmira y Tuluá, continuamos creciendo y ofreciendo servicios de calidad a todos nuestros afiliados, llegando cada día a un mayor número de municipios en el Valle del Cauca.

En 2011 registramos un crecimiento en el número de trabajadores afiliados en las regionales de Buga y Cartago. El número de trabajadores afiliados creció entre 2010 y 2011 en 15.030, lo que representa un 4% de crecimiento.

### Trabajadores afiliados por regional

Regional	2010	2011	% Var.
Cali	286.525	295.752	3,2
Buga	15.477	15.997	3,4
Cartago	14.094	14.636	3,8
Palmira	28.128	33.308	18,4
Tuluá	25.053	24.614	-1,8
<b>Total</b>	<b>369.277</b>	<b>384.307</b>	<b>4,1</b>

## Dimensión de Comfandi

En 2011 nos ubicamos nuevamente entre las 10 empresas más exitosas del Valle del Cauca, reconocimiento otorgado por la labor social que adelantamos y por los logros económicos obtenidos en la región. Gracias a esto, nos hemos posicionado como la primera Caja de Compensación del departamento y la quinta a nivel nacional, en el sistema de subsidio familiar.

Este reconocimiento nos invita a continuar avanzando, para posicionarnos cada vez más en la región, como una entidad comprometida con el desarrollo integral de la comunidad, buscando siempre mejorar la calidad de vida de la población vallecaucana.

Así mismo, el 31 de enero de 2001, la Superintendencia de Subsidio Familiar, presentó su boletín informativo las Cajas de Compensación más importantes del país, en el que Comfandi se ubicó entre las 5 más importantes, con unos aportes del 4% de las empresas afiliadas que asciende a \$200.580 MM.

### Principales cifras

	2010	2011	% Var.
Empresas afiliadas	22.422	24.321	8,5
Trabajadores afiliados	369.277	384.307	4,1
Otros afiliados	121.710	132.147	8,6
Población cubierta	1.257.305	1.292.510	2,8
Población del Valle del Cauca*	4.383.277	4.428.675	1,0
% cobertura sobre población total Valle del Cauca	28,7	29,2	1,7

(\*) Proyección población DANE. Año base 2005.

	Millones de pesos		% Var.
	2010	2011	
Ingresos	762.349	782.974	2,7
Remanente del Ejercicio	23.178	23.019	-0,7
Activo total	812.264	864.914	6,5
Patrimonio total	612.610	657.143	7,3

Regionales	Millones de pesos		
	Ingresos	Egresos	Remanente
Cali	612.181	587.656	24.525
Palmira	55.464	52.683	2.781
Buga	33.267	34.252	(985)
Tuluá	46.287	47.876	(1.588)
Cartago	30.510	31.439	(930)
Buenaventura	5.265	6.050	(785)
<b>Total</b>	<b>782.974</b>	<b>759.956</b>	<b>23.019</b>

## Comparativo con otras Cajas de Compensación a nivel nacional

Nos hemos posicionado como la Caja de Compensación más importante del departamento y la quinta a nivel nacional, en el sistema de subsidio familiar, según el boletín informativo presentado por la Superintendencia de Subsidio Familiar, en relación con la población afiliada y con los aportes recibidos de las empresas afiliadas, que en 2011 ascendieron a \$200.813 MM, representando a nivel nacional el 6% de los aportes totales recaudados en el sistema de compensación, y a nivel departamental un 62.1%, lo que nos ratifica también como la Caja más influyente del sur occidente colombiano.

Caja	Empresas afiliadas	Trabajadores afiliados	Aportes totales (Mill. de pesos)
Comfama	46.997	667.794	370.557
Colsubsidio	34.596	874.644	549.980
Compensar	32.452	810.676	465.376
Cafam	29.357	535.666	354.621
Comfandi	24.321	384.307	200.807
<b>Total</b>	<b>167.723</b>	<b>3.273.087</b>	<b>1.941.341</b>



## Valor económico generado y distribuido

Valor económico generado	2010	%	2011	%	% Var.
Ingresos Mercadeo Social	360.165	47	352.928	45	(2.0)
Aportes afiliados	186.733	24	200.813	26	7.5
Ingresos servicios de Salud	155.588	20	167.003	21	7.3
Ingresos por servicios de Educación y Cultura, Recreación y Deportes y Fomento Empresarial	37.544	5	38.885	5	3.6
Otros ingresos	13.927	2	15.336	2	10.1
Ingresos de Vivienda Social	8.392	1	8.009	1	(4.6)
<b>Total valor económico generado (A)</b>	<b>762.349</b>	<b>100</b>	<b>782.974</b>		<b>2.7</b>
Costos operativos	443.200	63	456.625	62	3.0
Salarios y beneficios sociales	123.322	17	132.316	18	7.3
Pago a proveedores de bienes y servicios	74.128	10	88.834	12	19.8
Apropiaciones de ley	56.936	8	48.394	7	(15.0)
Pagos a gobiernos (impuestos y contribuciones)	9.262	1	7.854	1	(15.2)
Pago a proveedores de fondos (préstamos)	1.528	0	1.377	0	(9.9)
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	<b>708.375</b>	<b>100</b>	<b>735.400</b>		<b>3.8</b>
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>	<b>53.974</b>		<b>47.574</b>		<b>(11.8)</b>

### Ayudas significativas recibidas por el gobierno

En 2011, de acuerdo con la última reforma tributaria, la exención del 30% sobre el impuesto a la renta de las inversiones en activos, fue eliminada. Por esta razón, durante este año no recibimos ninguna ayuda financiera del Gobierno.

## Impactos económicos directos e indirectos

Nuestro impacto económico en la región parte del modelo de operación de las Cajas de Compensación, el cual inicia con el aporte de los afiliados a la Caja y se desagrega en los diferentes servicios, gastos y subsidios ejecutados por la Caja, dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Esta reglamentación determina que todos los ingresos que generamos deben ser retribuidos en servicios y subsidios a los afiliados, y un 8% utilizados en la operación o administración de la Caja; por lo tanto no podemos realizar ningún tipo de aporte o donación ni a partidos políticos, ni a ningún otro tipo de institución.

Además de nuestro modelo de operación y las reglamentaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, nuestros impactos se vieron afectados en 2011 por factores externos como la ola invernal, que generó menores ingresos en el servicio de Recreación y Deportes, y ocasionó grandes pérdidas en el servicio de Salud.

Las entradas a los centros recreativos y vacacionales de las diferentes regionales disminuyeron y las metas de actividades en el programa de personas mayores se cumplieron en un 40%. Dada la baja participación por la ola invernal, replanteamos y ajustamos los programas programados, desarrollando nuevas actividades que no dependieran de factores externos, como el clima.

El invierno también ocasionó graves pérdidas en activos, tiempo y otros recursos, debido a la inundación sufrida en la construcción de la Clínica Amiga. Este siniestro ocasionó el retraso de la apertura de los servicios a la comunidad, aproximadamente ocho meses, lo que significó al servicio de Salud dejar de percibir alrededor de \$5.000 millones por el retraso en el inicio de las operaciones.

## Impactos económicos directos

Las Cajas de Compensación reciben los aportes de las empresas afiliadas equivalentes al 4% de su nómina, que deben retribuirse en beneficios para sus trabajadores, a través de subsidios monetarios, en especie, y en la prestación de los servicios sociales como Educación y Cultura, Recreación y Deportes y Fomento Empresarial.

De los aportes recibidos, realizamos apropiaciones establecidas por ley a fondos específicos de inversión social, como el Fondo de Vivienda de Interés Social (Fovis), el cual permite otorgar subsidios de vivienda para que las personas con escasos ingresos puedan tener una casa propia; el Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga), que permite la compensación interna del régimen contributivo, solidaridad del régimen de subsidios en salud, promoción de la salud y seguro de riesgos catastróficos y accidentes de tránsito; el Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleo (Fonede), que otorga un subsidio a personas desempleadas que hayan estado vinculados a una Caja de Compensación previamente, para cubrir necesidades como alimentación, educación o salud.

En 2011 no realizamos apropiaciones para Foníñez (Fondo para la Atención Integral a la Niñez), sin embargo, seguimos operando el Hogar Múltiple, el Hogar agrupado y los Jardines Sociales con remanentes de años anteriores, atendiendo a 1.020 niños de 0 a 5 años pertenecientes al Sisben 1 y 2.

Apropiaciones	Millones de pesos		% Var.
	2010	2011	
Fovis	38.246	28.082	-26,6
Fonede	3.731	4.012	7,5
Fosyga	9.328	10.029	7,5
SSF	1.866	2.006	7,5
<b>Total</b>	<b>53.171</b>	<b>44.129</b>	<b>-17%</b>

La dinámica de los resultados económicos de los servicios y la entrega de los diferentes tipos de subsidios en cada una de nuestras regionales durante 2011 se comportó de manera homogénea, beneficiando a la población de menores ingresos, que posiblemente sin subsidios no podría acceder a estos servicios. De esta manera contribuimos a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

El subsidio monetario representó aproximadamente el 65% del total de subsidios asignados en todas nuestras regionales. Palmira fue el municipio en el que más subsidios monetarios asignó, seguida por la regional Tuluá.

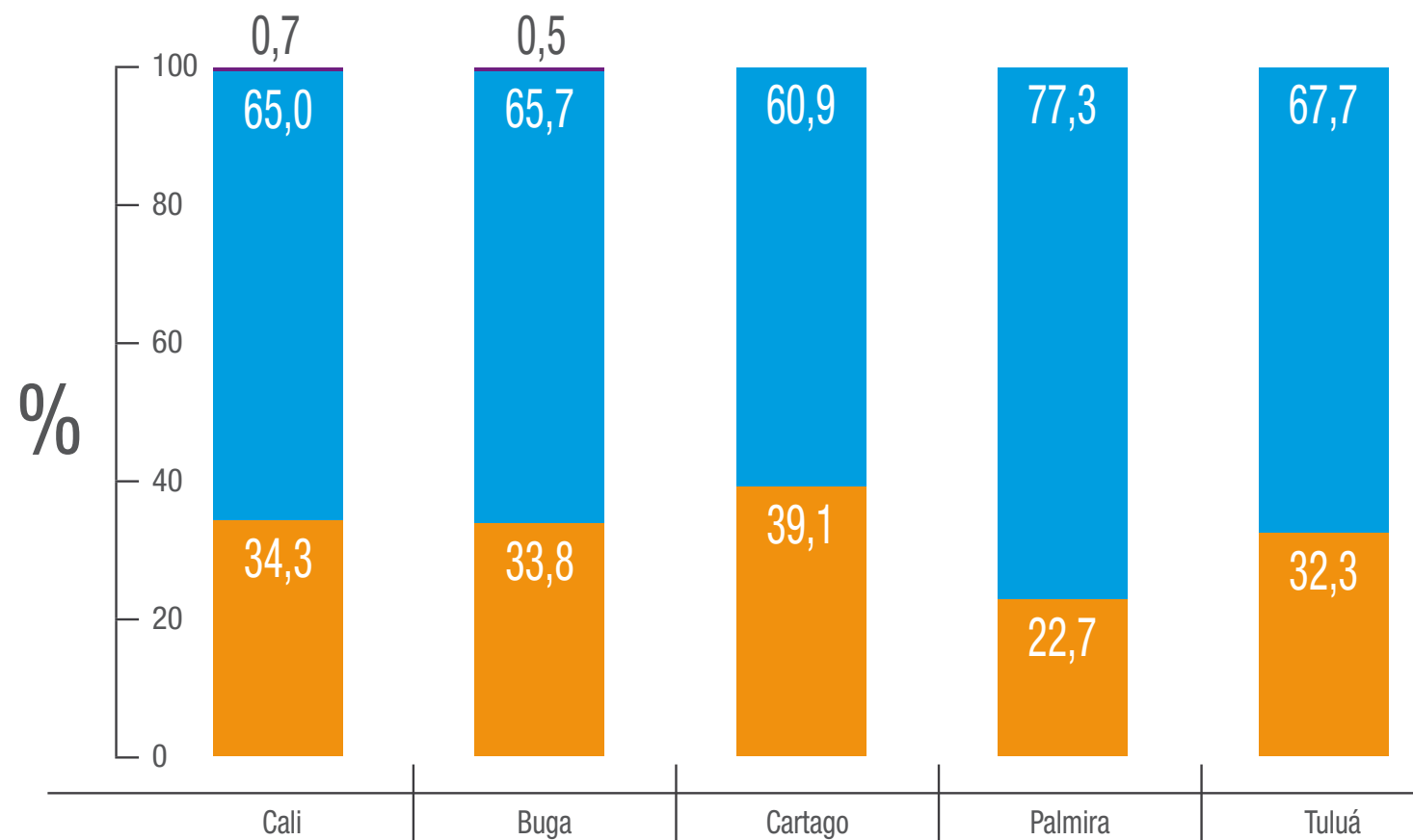
La cuota mensual para el subsidio monetario que se estipuló para el año 2011, fue de \$19.259. La entregamos al trabajador que devengue menos de 4 salarios mínimos, por las personas que tenga a cargo y dependan económicamente de él, como: padres mayores de 60 años, hijos legítimos, naturales, adoptivos e hijos y hermanos huérfanos. También se incluyen otras condiciones especiales.

En cuanto a los subsidios por servicios, Cartago fue la regional que más participación tuvo en el subsidio en Recreación y Deportes, mientras que los subsidios de Educación y Cultura tuvieron un comportamiento similar en todas las regionales.



El subsidio en especie que entregamos en Comfandi, es principalmente en el servicio de nutrición, el cual va dirigido a niños entre 1 y 5 años, quienes en nuestro programa de crecimiento y desarrollo presentan bajo peso. Así mismo otorgamos vacunas a los afiliados de las categorías A y B, las cuales se aplican en las diferentes I.P.S. de los municipios del Valle del Cauca, cuando el paciente lo requiera.

### % Participación de subsidio por regional



Miles de pesos

Subsidios	Cali	Buga	Cartago	Palmira	Tuluá
Monetario	53.559	3.479	3.121	7.126	6.544
Especie	560	28	-	-	-
Servicios	28.203	1.788	2.001	2.093	3.126
<b>Total</b>	<b>82.322</b>	<b>5.295</b>	<b>5.122</b>	<b>9.219</b>	<b>9.670</b>

- Especies
- Monetario
- Servicios

Total de subsidios entregados:

Subsidios	Millones de pesos		% Var.
	2010	2011	
Monetario	62.622	73.830	17,90
Especie	703	588	-16,36
Servicios	33.930	37.212	-0,32
<b>Total</b>	<b>97.255</b>	<b>111.630</b>	<b>10,90</b>

Además de los subsidios entregados, los remanentes que resultan de la diferencia entre los ingresos y los egresos de la Caja los reinvertimos en obras que mejoran la calidad de vida de nuestra población beneficiaria. Dentro de estas obras, realizamos en toda la región la apertura de nuevos programas y puntos de servicio, la mejora de nuestras instalaciones y nuestros procesos existentes, programas y proyectos para el bienestar de la comunidad en general, contribuyendo de esta manera al desarrollo local de los municipios donde operamos. En 2011 invertimos \$32.750 millones en obras de infraestructura de Educación y Cultura, Recreación y Deportes y Salud, y \$14.520 millones en dotación para todos los servicios de la Caja.

Como estrategia para fortalecer nuestro impacto en la comunidad, gestionamos con actores relevantes en la región, proyectos sociales que ejecutamos con el apoyo de entidades cooperantes.

En 2011 los proyectos en curso fueron:

Proyecto	Presupuesto total	% ejecutado a 2011
Industrias Culturales Motor de desarrollo socioeconómico de Cali	\$ 5.780.000	34,7
Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad	\$ 8.075.000	62,5



## Impactos económicos indirectos

Para dar cumplimiento a lo establecido por el sistema de cajas de compensación, fomentamos la solidaridad entre empleadores y trabajadores, a través de distintos medios como los subsidios familiares, la prestación de servicios sociales, entre otros. Pero más allá de esta exigencia, identificamos las necesidades y expectativas de los trabajadores afiliados y sus familias en los diferentes aspectos de sus condiciones de calidad de vida, a través de nuestra estrategia corporativa Programa Social Plan de Vida - PSPV.

Este Programa tiene como propósito orientar los esfuerzos y recursos de la Caja, para la implementación de intervenciones sociales pertinentes, que redunden en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Del trabajo que realizamos con los trabajadores de cada empresa, recopilamos y consolidamos la información, la cual brinda a las empresas herramientas importantes para conocer las condiciones de bienestar de sus colaboradores y diseñar programas pertinentes, en alianza con la Caja, aunando esfuerzos para dar respuesta a sus principales necesidades y contribuir con su desarrollo y bienestar.

La inversión del programa PSPV en 2011 fue de \$1.552 millones, y el acumulado asciende a \$6.058 millones, obteniendo un importante retorno desde el punto de vista social, gracias al impacto positivo en la comunidad afiliada y al posicionamiento que hemos logrado en la región, contribuyendo con el logro de nuestra visión y propósitos corporativos, permitiendo la fidelización de las empresas participantes e inclusive, la afiliación de nuevas empresas, que han creído en esta propuesta.

La inversión del programa PSPV en 2011 fue de \$1.552 millones, y el acumulado asciende a \$6.058 millones, obteniendo un importante retorno desde el punto de vista social, gracias al impacto positivo en la comunidad afiliada y al posicionamiento que hemos logrado en la región, contribuyendo con el logro de nuestra visión y propósitos corporativos, permitiendo la fidelización de las empresas participantes e inclusive, la afiliación de nuevas empresas, que han creído en esta propuesta.

## Mejores tarifas para nuestros afiliados

La Superintendencia de Subsidio Familiar estipula en la circular 034 de diciembre de 2008, que las tarifas de los servicios sociales deben establecerse de acuerdo con el nivel de ingresos del trabajador afiliado de la siguiente manera: categoría A, hasta 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV); categoría B, más de 2 SMMLV y categoría C, hasta 4 SMMLV. Estas tarifas deben ser subsidiadas por la Caja de Compensación de forma inversa, es decir, a menor salario más subsidio, permitiendo que la población con menores ingresos pueda acceder a los servicios.

Teniendo en cuenta el resultado financiero sobre los egresos en 2011, Recreación y Deportes alcanzó un subsidio del 50.7%. En este servicio, por normatividad, las categorías C (más de 4 SMMLV), la D (particulares o no afiliados) y la E (empresas no deben tener subsidio). Entre tanto, el servicio de Educación y Cultura presentó un subsidio para las categorías A y B del 46% promedio para esta vigencia.

## Contribuimos a generar empleo en la región

Otro de los impactos de Comfandi es la generación de empleos indirectos a través de nuevos proyectos de vivienda, que en 2011 generó en promedio 853 empleos mensuales. Los proyectos Molinos de Comfandi Etapa I y Altos de la Pradera, ubicados en los municipios de Palmira y Pradera respectivamente, generaron con un 29% del total de empleos indirectos por obras de vivienda.

Así mismo, en los municipios de Buga y Buenaventura generamos empleos indirectos muy importantes para la región, que apoyan la realización de los proyectos de vivienda para beneficio de la población afiliada y para la comunidad en general.

Regional	Promedio de empleos indirectos generados mes	% Participación
Cali	407	42
Proyectos vivienda	300	-
Clínica Amiga	107	-
Palmira - Pradera	246	26
Buga	113	12
Buenaventura	194	20
<b>Total</b>	<b>960</b>	<b>100</b>

Con la obra de la Clínica Amiga generamos, en 2011, 107 empleos indirectos; y en total generamos 960 empleos indirectos en los diferentes proyectos de la Caja.





## Estados Financieros



# Informe del Revisor Fiscal

A los señores afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFANDI:

He auditado los balances generales de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi, al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y los correspondientes estados de ingresos y egresos, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo de los años terminados en esas fechas y el resumen de las políticas contables más significativas.

La administración es responsable de la preparación y la adecuada presentación de los estados financieros, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia; esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el sistema de control interno ajustado para una adecuada preparación y presentación de estados financieros libres de errores significativos ya sea por fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, y efectuar las estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Entre mis funciones se encuentra auditar estos estados financieros y expresar una opinión sobre ellos; obtuve la información necesaria para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para cerciorarme que los estados financieros reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de las operaciones. Una auditoría incluye realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre montos y revelaciones en los estados financieros, dichas normas requieren que se planee y practique la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en éstos. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes para que la entidad prepare y presente adecuadamente los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias. Una auditoría también incluye la evaluación de los principios contables, de la razonabilidad de las estimaciones contables significativas realizadas por la administración, y de la presentación completa de los estados financieros. Considero que mis auditorías proveen una base razonable para la opinión sobre los estados financieros que expreso más adelante.

En mi opinión, los estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - Comfandi- al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo, de los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para instituciones vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, uniformemente aplicados, excepto por el cambio para el presente año, en la fecha de corte utilizada para la valuación de las inversiones permanentes que fue noviembre 30, por ser esta la información más actualizada que se obtuvo a la fecha de cierre de los estados financieros de la Caja.

En relación con la inversión que tiene la Caja en la E.P.S. Servicio Occidental de Salud S.O.S., que corresponde a la inversión más significativa, y que también quedó actualizada a noviembre 30, manifiesto que la actualización correspondiente, llevó el valor de la inversión a cero, generando un registro de \$10.738.509.723 con cargo a las cuentas de gastos; considerando la situación actual de esta empresa y la situación estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud a nivel del país, se percibe una posible incertidumbre, en cuanto a que la entidad pueda continuar como negocio en marcha; a la fecha de emisión de esta opinión aún no se cuenta con estados financieros, de esa empresa, dictaminados al corte de diciembre 31 de 2011, por lo tanto no se conoce el efecto final que el resultado de esta empresa, a esta fecha, pudo haber tenido en los estados financieros de la Caja; de acuerdo con las razones manifestadas por la administración de Comfandi, soportadas en la resolución 000125 de enero 30 de 2012, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de esta resolución, esta Superintendencia adoptó medida cautelar de vigilancia especial, para esta entidad, y la medida, consistente en la remoción del Revisor Fiscal de la entidad, en la designación de Contralor de la entidad y en la presentación y cumplimiento de un plan de acción por parte de la entidad, requirió un replanteamiento de las fechas de cierre de estados financieros para el año 2011, que hasta el momento de emisión de esta opinión aún no se encuentran definidas.

Con base en el desarrollo de mis demás labores de revisoría fiscal, conceptúo también que durante los años 2011 y 2010, la contabilidad de la Corporación se llevó de conformidad con las normas legales y la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustaron a la ley, a las instrucciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a los estatutos y a las decisiones de la asamblea de afiliados y del Consejo Directivo; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas se llevaron y conservaron debidamente; se observaron medidas adecuadas de control interno, y de conservación y custodia de los bienes de la Corporación y de terceros en su poder, mis recomendaciones sobre control interno las he comunicado en informes separados dirigidos a la Administración, se liquidaron en forma correcta y se pagaron en forma oportuna los aportes al sistema de seguridad social integral, y existe la debida concordancia entre la información contable incluida en el informe de gestión de los administradores y la incluida en los estados financieros adjuntos.



Constanza E. Collazos G.  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 36623-T  
Santiago de Cali, 20 de febrero de 2.012



# Certificado de Estados Financieros

(Art. 37 Ley 222 de 1995)

Los suscritos Carlos Armando Garrido Otoy, Director Administrativo y Carlos Alberto Ortega Idárraga, Jefe Sección Contabilidad

## Certifican que:

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2011 revelan afirmaciones y aseveraciones previamente verificadas, los cuales han sido tomadas fielmente de los registros contables de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca -Comfandi.

Santiago de Cali, febrero 28 de 2012



CARLOS ARMANDO GARRIDO OTOYA  
Director Administrativo

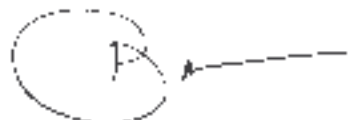


CARLOS ALBERTO ORTEGA I.  
Jefe Sección Contabilidad  
Matrícula No. 24505 - T

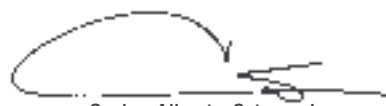
# Balance General

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



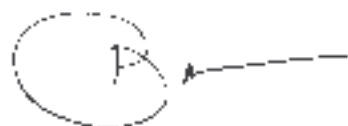
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Nota	Año terminado el 31 de diciembre de 2011	2010
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Disponible e inversiones	3	43.978.892	43.720.919
Cuentas por cobrar	4	93.132.895	88.168.597
Inventarios	5	62.107.683	65.727.152
Gastos pagados por anticipado	6	3.302.778	3.018.341
Otros activos a corto plazo	7	34.046.282	41.721.367
<b>Total del Activo corriente</b>		<b>236.568.530</b>	<b>242.356.376</b>
Inversiones permanentes	8	14.115.746	25.897.049
Propiedad, planta y equipo	9	243.782.803	211.351.106
Otros activos a largo plazo	10	73.583.006	63.338.915
Valorizaciones	11	296.863.704	269.384.358
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>864.913.789</b>	<b>812.327.804</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Obligaciones financieras	12	6.479.435	6.529.151
Subsidio monetario y recaudos por pagar	13	14.992.686	13.477.964
Cuentas y gastos acumulados por pagar	14	109.292.660	97.345.637
Otros pasivos a corto plazo	15	34.107.608	41.782.124
Prestaciones sociales y salarios por pagar		10.528.294	8.711.853
<b>Total del Pasivo corriente</b>		<b>175.400.683</b>	<b>167.846.729</b>
Obligaciones financieras no corrientes	12	15.589.794	16.198.763
Otros pasivos a largo plazo	16	16.780.625	15.672.745
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b>207.771.102</b>	<b>199.718.237</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>864.913.789</b>	<b>812.327.804</b>
Cuentas de orden	24	610.395.155	549.940.167

# Estado de Ingresos y Egresos

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T

(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

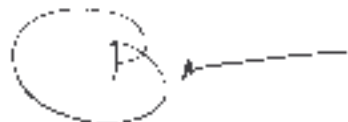
	Nota	Año terminado el 31 de diciembre de	
		2011	2010
<b>INGRESOS</b>			
Ingresos de Mercadeo		352.928.061	360.165.064
Aportes afiliados		200.806.563	186.732.832
Ingresos servicio de Salud		167.002.610	155.588.496
Ingreso por servicios de obras de beneficio social		38.884.760	37.543.874
Ingresos de Vivienda		8.009.575	8.391.918
Otros ingresos no operacionales	20	15.342.372	13.926.943
		<b>782.973.941</b>	<b>762.349.127</b>
<b>EGRESOS</b>			
Costo de la mercancía vendida		287.545.363	293.725.219
Subsidio en dinero		74.878.310	63.505.182
Subsidio en especie		608.610	730.660
Costo de servicios de Salud		73.351.856	66.092.364
Costo de los servicios de obra de beneficio social		20.073.742	18.597.704
Costos de Vivienda		167.290	548.662
Gastos operacionales de Mercadeo		64.987.072	64.796.780
Gastos operacionales de servicios de Salud		92.852.903	88.993.715
Gastos operacionales de obra de beneficio social	21	72.427.800	67.818.028
Gastos operacionales de Vivienda		7.262.950	6.657.358
Apropiaciones	22	48.394.087	56.935.997
		<b>742.549.983</b>	<b>728.401.669</b>
Remanentes antes de costos y gastos no operacionales		40.423.958	33.947.458
Egresos no operacionales	23	6.006.748	5.823.202
Remanentes antes de reserva legal e impuestos		34.417.210	28.124.256
Provisión impuesto de renta	17	660.438	1.366.537
Impuesto al patrimonio	2	0	528.946
Remanentes antes del efecto del método de participación		33.756.772	26.228.773
Efecto del método de participación en Servicio Occidental de Salud		10.738.510	3.051.293
<b>Remanente del ejercicio</b>		<b>23.018.262</b>	<b>23.177.480</b>



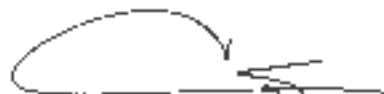
# Estado de Cambios en el Patrimonio

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



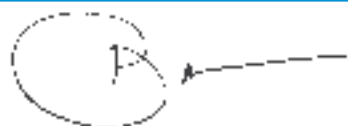
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Remanentes acumulados</b>		
Saldo al comienzo del año	288.232.107	265.029.570
Aumentos y reclasificaciones de otras cuentas del patrimonio durante el año	23.272.396	23.202.537
Saldo al final del año	311.504.503	288.232.107
<b>Revalorización del patrimonio</b>		
Saldo al comienzo del año	52.351.020	53.630.861
Aumento (Disminución) durante el año	(3.970.658)	(1.279.841)
Saldo al final del año	48.380.362	52.351.020
<b>Superávit por valorizaciones</b>		
Saldo al comienzo del año	269.384.358	210.807.723
Aumento durante el año	27.479.346	58.576.635
Saldo al final del año	296.863.704	269.384.358
<b>Superávit donado</b>		
Saldo al comienzo del año	219.658	219.658
Saldo al final del año	219.658	219.658
<b>Superávit método de participación</b>		
Saldo al comienzo del año	2.247.964	2.247.964
Aumento (Disminución) durante el año	(2.247.964)	0
Saldo al final del año	0	2.247.964
<b>Activos fijos adquiridos con fondos específicos</b>		
Saldo al comienzo del año	174.460	0
Aumentos durante el año	0	174.460
Saldo al final del año	174.460	174.460
<b>Total del patrimonio</b>	<b>657.142.687</b>	<b>612.609.567</b>
El saldo de remanentes acumulados está compuesto por:		
Reserva legal y fiscal	2.141.069	1.886.935
Reserva obras y programas	7.743.013	13.866.020
Obras y programas de beneficio social	278.520.969	249.220.482
Reserva programas de vivienda	81.190	81.190
Remanente neto del ejercicio	23.018.262	23.177.480
	<b>311.504.503</b>	<b>288.232.107</b>

# Estado de Cambios en la Situación Financiera

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



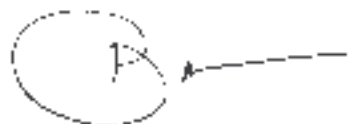
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Fondos provenientes de :</b>		
Remanente del ejercicio	23.018.262	23.177.480
Depreciación	10.607.285	10.567.637
Depreciación acelerada fiscal	0	29.404
(Utilidad) pérdida en baja y retiro de bienes	217.641	16.009
Provisión (Recuperación) protección de activos	34.533	(51.188)
Reserva legal	254.134	25.057
Efecto neto de ajustes por inflación	(3.970.660)	(1.279.839)
Uso superavit método de participación	(2.247.964)	0
Amortización cargos diferidos	13.948.221	20.228.904
Provisión protección de inversiones	(1.203.604)	(50.181)
Disminución de inversión por aplicación método de participación	12.986.476	0
	<b>53.644.324</b>	<b>52.663.283</b>
<b>Recursos financieros generados por otras fuentes:</b>		
Obligaciones financieras	(608.969)	(1.311.937)
Otros pasivos a largo plazo	1.107.880	986.552
Activos fijos adquiridos con fondos especiales	0	174.460
<b>Total recursos financieros generados en el año</b>	<b>54.143.235</b>	<b>52.512.358</b>
<b>Recursos financieros utilizados:</b>		
Adquisición o aumento de inversiones permanentes	1.569	(1.203.090)
Adquisición de propiedades, planta y equipo	43.291.154	21.904.722
Incremento de otros activos	24.192.312	16.483.226
<b>Total de recursos financieros aplicados</b>	<b>67.485.035</b>	<b>37.184.858</b>
Aumento(Disminución) en el capital de trabajo	(13.341.800)	15.327.500
<b>Cambio en las cuentas de capital de trabajo:</b>		
Efectivo e inversiones	257.973	(9.553.739)
Cuentas por cobrar	4.964.298	(5.110.160)
Inventarios	(3.619.469)	(5.917.314)
Gastos pagados por anticipado	284.437	7.817
Otros activos a corto plazo	(7.675.085)	(21.503.887)
<b>Total</b>	<b>(5.787.846)</b>	<b>(42.077.283)</b>
Obligaciones financieras	49.716	15.647.783
Subsidio monetario y recaudos por pagar	(1.514.722)	5.008.733
Cuentas y gastos acumulados por pagar	(11.947.023)	16.429.546
Prestaciones sociales y salarios por pagar	(1.816.441)	(1.436.126)
Otros pasivos a corto plazo	7.674.516	21.754.847
<b>Total</b>	<b>(7.553.954)</b>	<b>57.404.783</b>
Aumento (Disminución) capital de trabajo	(13.341.800)	15.327.500

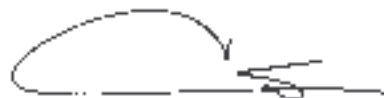
# Estado de Flujos de Efectivo

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

Año terminado el 31 de diciembre de  
2011 2010

## Flujos de efectivo provistos por las actividades de operación:

Remanente del ejercicio	23.018.262	23.177.480
Provisto por las operaciones:		
Depreciación	10.607.285	10.567.637
Depreciación acelerada fiscal	0	29.404
(Utilidad) pérdida en venta y retiro de bienes	217.641	16.009
Efecto neto de ajustes por inflación	(3.970.660)	(1.279.839)
Amortización cargos diferidos	13.948.221	20.228.904
Provisión (Recuperación) de activos fijos	34.533	(51.188)
Reserva legal	254.134	25.057
Uso superávit método de participación	(2.247.964)	0
Disminución de inversión por aplicación método de participación	12.986.476	0
	<b>54.847.928</b>	<b>52.713.464</b>

## Cambios en activos y pasivos operacionales:

Cuentas por cobrar	(4.964.298)	5.110.160
Inventarios	3.619.469	5.917.314
Otros activos	(16.517.227)	5.020.661
Gastos pagados por anticipado	(284.437)	(7.817)
Subsidio monetario y recaudos por pagar	1.514.722	(5.008.733)
Cuentas y gastos acumulados por pagar	11.947.023	(16.429.546)
Prestaciones sociales y salarios por pagar	1.816.441	1.436.126
Otros pasivos	(7.674.516)	(21.754.847)

**Efectivo provisto por las actividades de operación (10.542.823) (25.716.682)**

## Flujo de efectivo de las actividades de inversión:

Aumento en inversiones permanentes	(1.569)	1.203.090
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(43.291.154)	(21.904.722)
Activos fijos adquiridos con fondos especiales	0	174.460
Provisión protección de inversiones	(1.203.604)	(50.181)

**Efectivo usado en las actividades de inversión (44.496.327) (20.577.353)**

## Flujo de efectivo de las actividades de financiación:

Aumento (Disminución) en obligaciones financieras y otros pasivos	(658.685)	(16.959.720)
Pasivos largo plazo	1.107.880	986.552

**Efectivo provisto (Usado) en las actividades de financiación 449.195 (15.973.168)**

Aumento (Disminución) neto en efectivo y equivalentes de efectivo durante el año	257.973	(9.553.739)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	43.720.919	53.274.658

**Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año 43.978.892 43.720.919**



# Notas a los Estados Financieros

31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010  
(Valores expresados en miles de pesos)

## Nota 1 - Ente económico

La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca fue establecida de acuerdo con las leyes colombianas el 3 de octubre de 1957. La Caja es una institución sin ánimo de lucro, organizada como corporación de derecho privado y cumple funciones de beneficio social. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Cali y cuenta con sedes regionales en las ciudades de Buga, Cartago, Palmira, Buenaventura y Tuluá. El término de duración de la Caja expira en el año 2050.

## Nota 2- Principales políticas y prácticas contables

Para la preparación de sus estados financieros la Caja por disposición legal debe observar principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y además los establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar y por otras normas legales, dichos principios pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado. A continuación se describen las principales políticas y prácticas contables que la entidad ha adoptado en concordancia con lo anterior:

### Sistema contable

Excepto por los ingresos por aportes patronales del 4%, el sistema contable es el de causación, según el cual los ingresos y los egresos se registran cuando nace el derecho a exigir su cobro o pago, independientemente de que se hayan cobrado o pagado en efectivo.

### Plan de cuentas

La Superintendencia del Subsidio Familiar considerando la necesidad de establecer un sistema contable uniforme que permitiera definir el marco técnico y jurídico que rige a las Cajas de Compensación, emitió la resolución 500 de 1997, donde presenta el Plan Único de Cuentas - PUC para las Cajas de Compensación Familiar; en el año 2005 esta Superintendencia mediante la resolución 271 realizó una modificación al Plan Único de Cuentas, básicamente para adaptarlo a las nuevas disposiciones legales; en el año 2008, mediante resolución 0246 la Superintendencia nuevamente ajustó el PUC para adecuarlo a las necesidades del sector; en el año 2009 esta Superintendencia mediante la resolución 0537 realizó una unificación al Plan Único de Cuentas.

### Inversiones

Las normas vigentes requieren que las inversiones que posee la Caja se

clasifiquen de acuerdo con la intención de su realización por parte de la dirección en negociables, antes de un año y permanentes después de un año y de acuerdo con los rendimientos que generen en inversiones de renta fija y de renta variable. Una vez clasificadas las inversiones se registran y se valúan de la siguiente manera:

- a** Las inversiones de renta fija (derechos de deuda), independiente de su clasificación entre negociables o permanentes, se registran inicialmente a su costo de adquisición y mensualmente se valorizan por su valor de realización determinado con base en su valor de mercado en bolsa (o a falta de éste con base en la tasa interna de retorno de cada título calculado al momento de la compra) y el ajuste resultante se lleva a la cuenta de resultados.
- b** Las inversiones de renta variable en acciones o participaciones de capital en entidades no controladas por la Caja se registran al costo ajustado por inflación y al cierre del período se actualizan a su valor intrínseco, excepto para este ejercicio cuya fecha de actualización fue noviembre 30 de 2011, por ser ese el valor más actualizado con que contó la Caja al momento de efectuar su cierre contable; si el ajuste resultante es positivo se registra en la cuenta de valorizaciones en el activo con abono a superávit por valorizaciones en el patrimonio; si el valor de realización es inferior al costo en libros la diferencia afectará en primer lugar la valorización y el superávit de la misma si existiere, hasta su monto y en el evento de ser mayor, tal valor se registrará como una provisión con cargo a los resultados del ejercicio.
- c** Las inversiones en compañías subordinadas se contabilizan por el costo ajustado por inflación y por la participación en las variaciones del patrimonio de las subordinadas con cargo o abono a resultados, en el caso de pérdida o utilidades y a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio en el caso de las demás variaciones. Una vez realizado el ajuste, el valor en libros de las inversiones se compara con su valor intrínseco y si éste es menor, por la diferencia se registra una provisión con cargo a resultados y si es mayor una valorización con abono a superávit por valorizaciones; para este ejercicio, la valuación de la controlada, por el método de participación patrimonial, se realizó al corte de noviembre 30 de 2011 por ser este el valor más actualizado con que contó la Caja al momento de efectuar su cierre contable ya que la empresa S.O.S. se encuentra con medida cautelar de vigilancia especial según resolución No. 00125 del 30 de enero de 2012, emitida por la Superintendencia de Salud.

#### **d** Provisión para cuentas de difícil cobro

Hasta el año 2010, la provisión para cuentas de difícil cobro se determinaba con base en el análisis de vencimientos efectuado a los diferentes rubros de deudores y el concepto jurídico de la dificultad de su recuperación; el valor producto del análisis mencionado se provisionaba para reconocer en los Estados Financieros las contingencias de pérdida por dicho valor; a partir del año 2011 las provisiones de cuentas por cobrar, se realizan conforme el procedimiento establecido en las circulares 0012 y 0015 del año 2010 y 0013 del año 2011 emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### **Inventarios**

Los inventarios se contabilizan al costo, y al cierre del ejercicio es reducido a su valor de mercado si éste es menor mediante la constitución de una provisión para protección de inventarios. El costo se determina con base en los siguientes parámetros:

- a** La valuación de inventarios en el área de Mercadeo Social se realiza por el método de promedio ponderado con un sistema de inventario permanente.
- b** Para inventarios del área de Vivienda, con base en los costos específicos incurridos en su construcción.

### **Propiedades, planta y equipo y depreciación**

Las propiedades, planta y equipo se contabilizan al costo, que en lo pertinente incluye cargos por gastos de financiación y diferencias en cambio incurridos para su adquisición hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

En concordancia con la circular externa número 019 de la Superintendencia del Subsidio Familiar de fecha 30 de julio de 2007, la depreciación sobre el costo histórico se efectúa con cargo al gasto; en cuanto al saldo del costo ajustado por inflación, éste se deprecia, contra la cuenta de Revalorización del Patrimonio; para calcular la depreciación se utiliza el método de línea recta, con base en la vida útil probable de los activos a las tasas anuales del 10% para maquinaria y equipo, muebles y enseres y equipo de oficina, 20% para vehículos y equipo de cómputo, 5 % para edificios diferentes de la sede El Prado; con base en la resolución No. 5719 del 9 de octubre de 1995 emanada de la Subdirección de Fiscalización - División de Investigaciones Especiales - de la Administración de Impuestos Nacionales, se efectúa la depreciación con base en una vida útil de 40 años para dicho edificio.

Las reparaciones y el mantenimiento se cargan a resultados, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los mismos.

Tanto el costo neto ajustado como las valorizaciones se cancelan en los libros cuando se vende o retira un activo y la ganancia o pérdida resultante se refleja en cuentas de resultado.

### Arrendamientos operativos

La Caja continuó su política de tomar en arrendamiento operativo equipos electrónicos y de computación, como una medida para mantener la actualización tecnológica. En el año 2011 por esta modalidad adquirió 470 microcomputadores (2010/568), 129 portátiles (2010/120), y diferentes equipos electrónicos.

### Cargos diferidos

Los diferidos corresponden al costo registrado por programas de computador, estudios de investigaciones y proyectos, dotación y gastos de instalación para dependencias, entre otros. La amortización considera los períodos en los cuales la erogación producirá beneficios económicos futuros. Dichos períodos oscilan entre uno y diez años.

### Valorizaciones

Las valorizaciones de activos que forman parte del patrimonio, incluyen el exceso de avalúos técnicos de propiedades, planta y equipo sobre los respectivos costos netos ajustados por inflación. Dichos avalúos fueron actualizados a diciembre 2011 según I.P.C., tal como lo permiten las normas legales vigentes.

La Administración no incluye en los avalúos técnicos, los activos cuyo valor ajustado sea inferior a 20 salarios mínimos mensuales legales vigentes. En el evento de presentarse un defecto, se registra una provisión con cargo a resultados.

Las valorizaciones de inversiones se registran cuando se presentan excedentes del valor comercial o intrínseco de las inversiones al fin del ejercicio, sobre su costo neto ajustado por inflación según libros, dichas inversiones se actualizaron con el valor intrínseco con corte al 30 de noviembre de 2011.

### Obligaciones laborales

Las obligaciones laborales se ajustan al fin de cada ejercicio con base en las disposiciones legales vigentes. De igual forma, el pasivo incluye las obligaciones que la Caja tiene por prestaciones extralegales con sus empleados.

Los trabajadores están cubiertos con el régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993). La Caja cubre su obligación de pensiones a través de pago de aportes al Instituto de los Seguros Sociales – Pensiones, y/o a los fondos privados de pensiones en los términos y las condiciones contempladas en dicha Ley.

## Impuestos gravámenes y tasas

### Impuesto de renta

De conformidad con la Ley 488 de 1998, a partir de 1999 las Cajas de Compensación Familiar son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios con régimen tributario normal con respecto a los ingresos generados en actividades industriales, comerciales y en actividades financieras distintas a la inversión de su patrimonio, diferentes a las relacionadas con salud, educación, recreación y desarrollo social. La tarifa aplicable es del 33% sobre el excedente neto generado.

### Impuesto al patrimonio

El impuesto al patrimonio se registra como gasto, de acuerdo con instrucción emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar en circular 0011 de mayo de 2008.

### Cuentas de orden

Se registran como cuentas de orden los compromisos pendientes de formalización y los derechos o responsabilidades contingentes.

### Estimados contables

La preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, requiere que la Dirección haga algunas estimaciones y asunciones que afectan los montos reportados de activos, pasivos y los montos de ingresos y gastos reportados durante el período de reporte.

### Reclasificaciones

Algunas partidas incluidas en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2010 fueron reclasificadas para adecuarlas a la presentación y comparación con respecto a los Estados Financieros correspondientes al año 2011.

### Importancia relativa o materialidad

Un hecho económico es material cuando, en vista de las circunstancias que lo rodean, podría ocasionar que el juicio de una persona razonable que confiase en los estados financieros se modificara o se influenciara significativamente.

Para propósitos de presentación de estos Estados Financieros y de las revelaciones en sus notas, se considera un hecho económico material el resultado de un hecho individualmente significativo o un conjunto de hechos de menor cuantía que, individualmente o en conjunto, sean superiores al 5% del total de activos y al 5% del resultado neto del año.



## Nota 3 - Disponible e inversiones

	Tasa de interés efectivo anual %	2011	2010
Efectivo		29.175.718	12.993.042
<b>Inversiones voluntarias:</b>			
Fiducias	5.98% a 1.52%	4.527.869	5.894.506
Certificados de Depósito a Término	6.00% a 3,59%	2.947.500	14.091.393
Inversiones en Repos		41.404	4.578.898
Cuentas en participación		5.444.166	4.606.345
<b>Inversiones obligatorias:</b>			
Certificados de Depósito a Término	7.78% a 3,70%	1.842.235	1.556.735
		<b>43.978.892</b>	<b>43.720.919</b>

## Nota 4 - Cuentas por cobrar

	2011	2010
Afiliados (1)	52.513.772	44.331.988
Vinculados económicos (2)	26.566.664	22.012.441
Empleados	381.697	336.155
Ingresos por cobrar	124.754	415.203
Impuestos	4.266.560	6.053.223
Anticipos y avances a contratistas	2.088.652	8.399.822
Reclamaciones	3.363.772	433.758
Deudores varios	8.588.744	9.504.035
Exempleados	53.124	72.117
Incapacidades	139.227	158.553
Documentos por cobrar	214.203	82.224
Programa de Atención Integral a la Niñez	224.180	51.266
	<b>98.525.349</b>	<b>91.850.785</b>
Menos - Provisión para cuentas de difícil cobro (3)	(5.392.454)	(3.682.188)
	<b>93.132.895</b>	<b>88.168.597</b>

(1) En este rubro se registra los créditos otorgados por las diferentes áreas de servicio de la Caja.

(2) Vinculados económicos está representado en cuentas por cobrar a Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. Las operaciones realizadas corresponden a la prestación de servicios de salud y se efectuaron en las mismas condiciones que si se hubieran realizado con terceros.

(3) Durante los años 2011 y 2010, la provisión para cuentas de difícil cobro tuvo el siguiente movimiento:

	2011	2010
Saldo inicial	(3.682.188)	(3.456.379)
Castigos	965.599	1.417.886
Incremento	(2.675.865)	(1.643.695)
	<b>(5.392.454)</b>	<b>(3.682.188)</b>

## Nota 5 - Inventarios

	2011	2010
Mercadeo	51.101.969	56.801.736
Materiales y suministros	3.140.447	1.845.461
Terrenos	4.423.812	4.513.388
Obras de construcción en curso	560.559	596.489
Vivienda terminada para la venta	463.270	487.083
<b>Otros bienes para la venta:</b>		
Inventario Salud	1.944.890	1.087.481
Inventario Recreación	522.965	449.372
	<b>62.157.912</b>	<b>65.781.010</b>
Prov. protección de inventarios	(50.229)	(53.858)
	<b>62.107.683</b>	<b>65.727.152</b>

## Nota 6 - Gastos pagados por anticipado

	2011	2010
Impuestos	1.407.157	1.758.946
Seguros	969.124	773.349
Contratos de mantenimiento	732.852	170.377
Otros	193.645	315.669
	<b>3.302.778</b>	<b>3.018.341</b>

## Nota 7 – Otros activos a corto plazo

	2011	2010
Fondo de Atención Integral a la Niñez	304.917	977.181
Fondo Subsidio Familiar de Vivienda (1)	8.968.232	21.254.569
Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado	23.265.180	19.018.971
Fondos y/o convenios de cooperación	1.507.953	470.646
	<b>34.046.282</b>	<b>41.721.367</b>

(1) Ver explicación sobre disminución del Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda en Nota 27.

## Nota 8- Inversiones permanentes

	2011	2010
Servicio Occidental de Salud – S.O.S. (1)	0	15.661.685
Finamérica (2)	12.975.605	12.974.426
Simple (3)	262.500	262.500
Centro Eventos Valle del Pacífico (4)	125.000	125.000
Nueva EPS (5)	7.751.000	7.751.000
Otros	49.230	48.841
Derechos fiduciarios	1.087.920	1.087.920
	<b>22.251.255</b>	<b>37.911.372</b>
Menos- Provisión para protección de inversiones	(8.135.509)	(12.014.323)
	<b>14.115.746</b>	<b>25.897.049</b>

(1) Para el año 2011, la inversión en la EPS Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S. se actualizó a noviembre 30 (2010/octubre 31) por ser ese el valor más actualizado con que contó la Caja al momento de efectuar su cierre contable. (Ver Nota 28 de hechos posteriores).

Al 30 de noviembre de 2011, la Caja poseía 5.175.248 acciones a valor nominal de \$1.600 cada una en la EPS Servicio Occidental de Salud S.A - S.O.S las cuales representan el 77,31% de participación en el capital de dicha sociedad.

El efecto neto de registrar el método de participación fue la de disminuir las utilidades en \$10.738.510 (2010/ - \$3.051.293); la pérdida de S.O.S. superó el valor de la inversión en \$12.049.300 que se registró en cuentas de orden para su control posterior.

El valor total de los activos, pasivos, patrimonio y el resultado del ejercicio

contabilizado por el método de participación de la subordinada al corte de noviembre 30 de 2011, es el siguiente:

	2011	2011	2011	2010	2010	2010
Razón social de la Subordinada	% de particip.	Activo Pasivo Patrimonio	Utilidad (pérdida) Ejercicio	% de particip.	Activo Pasivo Patrimonio	Utilidad (pérdida) Ejercicio
Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.O.S.	77,31	107.112.267 119.116.038 (12.003.771)	(17.398.859)	77,31	99.555.994 82.757.578 16.798.415	(3.946.944)

(2) En Finamérica al 30 de noviembre de 2011, la Caja poseía 74.883.209.253 acciones (2010/ 74.883.209.253) de valor de realización de \$0.1832 cada una (2010 / \$0.1653954), las cuales representan el 20,093% ( 2010 / 20,093%) de participación en el capital de dicha sociedad.

(3) En Simple S.A. al 30 de noviembre de 2011 la Caja poseía 262.500 acciones (2010 / 262.500) con un valor de realización de \$5.771,64 (2010 / \$4.689.15) por acción, las cuales representan el 25% de participación en el capital de dicha sociedad.

(4) La Caja poseía 12.500 acciones, al 30 de noviembre de 2011, en el Centro de Eventos Valle del Pacífico (2010 / 12.500), las cuales tienen un valor nominal de \$10.000 c/u, valor de realización 11.099,74, representa el 0.2% de participación.

(5) La Caja poseía en la NUEVA EPS S.A., al 30 de noviembre de 2011, 7.751 acciones (2010 / 7.751) de valor nominal \$65.000 c/u. valor de realización \$76.856, representa el 0,5855% del total de acciones.

## Nota 9 – Propiedades, planta y equipo

	2011	2010
Terrenos	46.056.096	47.348.757
Construcciones en curso (1)	60.912.748	28.190.447
Edificios	197.482.359	197.421.965
Maquinaria y equipo	28.053.457	25.977.945
Equipo de oficina	9.965.300	8.436.310
Equipo de computación y comunicación	23.172.198	22.881.386
Equipo médico científico	26.235.824	17.758.397
Equipo de hoteles, restaurantes y cafetería	4.960.799	4.720.216
Flota y equipo de transporte	3.973.259	3.973.259
Flota y equipo fluvial y/o marítimo	226.744	226.744
Semovientes	10.719	10.719

	<b>401.049.503</b>	<b>356.946.145</b>
Depreciación acumulada, depreciación fiscal y provisión protección activos	(157.266.700)	(145.595.039)
	<b>243.782.803</b>	<b>211.351.106</b>

- (1) Para el año 2011 corresponde a la construcción de la Nueva Clínica Comfandi, y remodelaciones en centros recreativos Pance, Calima, Arroyohondo, Tablones Palmira y Centro recreativo Tuluá; para 2010 corresponde a la construcción de la Nueva Clínica Comfandi.

## Nota 10 – Otros activos a largo plazo

	2011	2010
Bibliotecas	917.372	947.632
Cargos diferidos:		
Enlucimiento, adecuaciones, mejoras e instalaciones	1.482.158	466.509
Estudios, investigaciones y proyectos (1)	18.576.971	22.571.264
Programas para computador (software) (1)	7.047.596	899.782
Mejoras a propiedades ajenas	1.589.146	1.978.702
Impuesto al patrimonio y sobretasa (2)	2.065.547	0
Otros cargos diferidos	8.368.369	3.997.669
Obras de arte	20.367	20.367
Deudores a largo plazo (1)	21.382.137	23.782.244
Varios	12.133.343	8.674.746
	<b>73.583.006</b>	<b>63.338.915</b>

- (1) Incluye el valor del proyecto tecnológico administrativo Smart, el cual inició operaciones a partir del 1° de enero de 2011 en el área financiera y a partir del mes de abril de 2011 con la vertical de Salud; Este proyecto empezó su amortización de acuerdo con el funcionamiento de cada módulo, entre los meses de febrero y julio de 2011, el valor amortizado fue de \$776.181.
- (2) Ver Nota 16.
- (3) Con el Decreto 2481 de 2003, el Gobierno Nacional facultó a Findeter para que estableciera una línea de redescuento para crédito y micro crédito inmobiliario para VIS dirigido entre otras entidades a las Cajas de Compensación Familiar, para que otorgaran créditos hipotecarios y micro créditos inmobiliarios para la compra de vivienda tipo 1 y 2 nueva o usada. Para el año 2011 la porción corriente asciende a \$1.416.636 (2010/\$1.471.972) y la porción largo plazo 2011 a \$15.589.795 (2010/\$16.198.763).

## Nota 11 - Valorizaciones

	2011	2010
Inversiones en acciones	1.890.667	990.209
Exceso de avalúos técnicos de propiedad planta y equipo sobre costo neto en libros ajustado por inflación:		
Terrenos	98.005.108	91.423.871
Construcciones y edificaciones	189.402.352	171.307.623
Maquinaria y equipo	3.114.183	2.430.405
Equipo de oficina	235.067	227.462
Equipo de computación y comunicación	1.350.610	901.103
Equipo médico científico	1.753.402	1.229.082
Equipo de hotel, restaurante y cafetería	193.105	126.040
Equipo de transporte y equipo fluvial y/o marítimo	919.210	748.563
	<b>296.863.704</b>	<b>269.384.358</b>

## Nota 12 - Obligaciones financieras

	Tasa de interés efectiva anual %	2011	2010
Sobregiros bancarios - En libros		599.717	44.494
Préstamos promoción y oferta (1)	DTF	4.463.082	5.012.685
Obligaciones	UVR+2 puntos	17.006.430	17.670.735
		<b>22.069.229</b>	<b>22.727.914</b>
Corto plazo		6.479.435	6.529.151
2011 en adelante		15.589.794	16.198.763
<b>Total obligaciones</b>		<b>22.069.229</b>	<b>22.727.914</b>

- (1) En el año 2011 no se utilizaron recursos del FOVIS como préstamos de promoción y oferta para desarrollo de proyectos de vivienda, en el año 2010 se utilizaron recursos del FOVIS como promoción de oferta de vivienda de interés social, en el desarrollo de los siguientes proyectos: Lomalinda, Molinos, Montellano de Comfandi y Altos de la Pradera.
- (2) Corresponde a los recursos recibidos de Findeter, dentro de la línea de redescuento autorizada para la Caja, ver nota 10 punto (1).



## Nota 13 - Subsidio monetario y recaudos por pagar

	2011	2010
Recaudos por pagar al ICBF y SENA	243.770	20.400
Subsidio monetario por pagar (1)	12.450.830	9.849.886
Ajuste al 55% y exceso cuociente departamental (2)	2.298.086	3.607.678
	<b>14.992.686</b>	<b>13.477.964</b>

- (1) El subsidio monetario por pagar corresponde a valores aún no cobrados por los beneficiarios del subsidio monetario.
- (2) Corresponde a los valores registrados como ajuste al 55%, conforme los artículos 5 y 9 del decreto reglamentario 1769 de 2003, en 2011 el registro por este ajuste ascendió a \$1.610.457, en 2010 no fue necesario registrar este ajuste; ver nota 19.

## Nota 14 - Cuentas y gastos acumulados por pagar

	2011	2010
Proveedores	70.806.867	60.774.614
Concesionarios	3.204.542	2.331.972
Pasivos estimados y provisiones	13.540.830	10.317.303
Cuotas iniciales programas de vivienda	554.297	232.257
Impuestos gravámenes y tasas (1)	2.672.848	1.759.938
Entidades de salud	3.014.322	4.842.274
Impuesto a las ventas retenido	558.900	495.896
Impuesto de Industria y Comercio retenido	155.455	149.422
Retenciones y aportes de nómina	351.535	2.868.210
Provisión impuesto sobre la renta	660.438	1.488.232
Retenciones en la fuente	1.363.108	1.487.724
Fondo de Solidaridad y Garantía	317.668	231.838
Construcción sitio propio	21	165.672
Acreedores varios	2.473.857	1.182.508
Ingresos recibidos por anticipado	3.054.937	1.609.171
Contribución a la Superintendencia del Subsidio Familiar	2.005.831	1.865.690
Consignaciones por aplicar	1.105.470	1.220.159

Apropiación Fovis por pagar	2.577.150	3.444.735
Cuentas por pagar Fonede	874.584	878.022
	<b>109.292.660</b>	<b>97.345.637</b>

- (1) Incluye \$688.515, que corresponde al valor a pagar durante el año 2012 por concepto de impuesto al patrimonio (Ver nota 16).

## Nota 15 - Otros pasivos a corto plazo

	2011	2010
Fondo de Atención Integral a la Niñez (1)	304.917	977.181
Fondos o convenios de cooperación (2)	1.569.279	531.403
Fondo Subsidio Familiar de Vivienda - FOVIS (3)	8.968.232	21.254.569
Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado (4)	23.265.180	19.018.971
	<b>34.107.608</b>	<b>41.782.124</b>

Ver nota 27, fondos con destinación específica.

- (1) Del monto total disponible se ejecutaron recursos por \$1.775.852 (año 2010/ \$1.003.415).
- (2) Ver nota 25.
- (3) Como se menciona en la nota 27, la Caja apropió en el año 2011 el 14% (2010/20.5%) de los aportes del 4% (para Cajas de Compensación) recaudados e invirtió esos valores en títulos de inversión de fácil liquidez. Del monto total apropiado se adjudicaron subsidios por \$26.876.214 (2010/ \$52.767.254), de los cuales han sido pagados al 31 de diciembre de 2011 \$45.573.674 (2010 / \$42.906.518).
- (4) Como se menciona en la nota 27, la Caja a partir del año 2003 administra el Fondo para el fomento al empleo y protección al desempleo; los recursos del fondo se encuentran invertidos en títulos de inversión de fácil liquidez. Del monto total apropiado se adjudicaron subsidios por \$4.421.914 (año 2010/ \$3.802.246), de los cuales han sido pagados al 31 de diciembre de 2011 \$3.232.980 (2010 / \$3.246.887).

## Nota 16 - Otros pasivos a largo plazo

	2011	2010
Excedentes del 55% y exceso cuociente departamental no transferido (1)	10.368.645	10.637.795
Impuesto al patrimonio e impuesto sobre la renta diferido (2)	1.532.280	155.250
FONEDÉ por inversión en Finamérica	4.879.700	4.879.700
	<b>16.780.625</b>	<b>15.672.745</b>

- (1) Corresponde a los valores registrados en años anteriores, conforme los artículos 5 y 9 del Decreto 1769 de 2.003, ver Nota 19.
- (2) Mediante la Ley 1370 del año 2009, se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5.000.000 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3.000.000 y \$5.000.000 una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de emergencia No. 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo una tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1.000.000 y \$2.000.000 y del 1.4% para patrimonios entre \$2.000.000 y \$3.000.000.

Por su parte el Decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto, la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

La tarifa aplicable para Comfandi sobre la base mencionada fue del 4.8% y una sobretasa del 25%, generando un impuesto al patrimonio \$2.754.062. Al 31 de diciembre de 2011 el pasivo de la Caja por este impuesto fue de \$2.065.546, clasificado como un pasivo a corto plazo \$688.515 (ver nota 14), valor que será cancelado en el año 2012 y como un pasivo a largo plazo \$1.377.030, valor a cancelar en los años 2013 y 2014.

La Caja registró y canceló durante el año 2011 las dos primeras cuotas por valor de \$688.515, equivalentes al 25% del total del impuesto con cargo a la cuenta Revalorización del patrimonio, de conformidad con el Decreto 859 de 2.011.

## Nota 17 - Impuesto sobre la renta

De conformidad con la Ley 488 de 1998, a partir del año 1999 las Cajas de Compensación Familiar son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios con régimen tributario normal con respecto a los ingresos generados en actividades industriales, comerciales y en actividades financieras distintas a la inversión de su patrimonio, diferentes a las relacionadas con salud, educación, recreación y desarrollo social. La tarifa aplicable es del 33% sobre el excedente neto generado.

Detallamos la conciliación de la renta fiscal vs. contable a 31 de diciembre:

	2011	2010
Utilidad contable de la Caja	23.018.262	23.177.480
Utilidad de las áreas no contribuyentes	(22.307.346)	(22.261.249)
Gastos y costos provisionados áreas contribuyentes	27.953	19.624
Impuesto de timbre	8.472	42.159
Impuesto de vehículos	12.086	260
Otros costos y gastos no deducibles	1.747.359	3.633.148
Ajuste por inflación de la depreciación	(348.415)	(286.265)
Impuesto al patrimonio	0	528.946
Ingresos y costos internos	(549.898)	(793.128)
Reserva de cartera	392.855	0
Deducción por inversión en activos fijos	0	80.045
<b>Renta líquida áreas contribuyentes</b>	<b>2.001.328</b>	<b>4.141.020</b>
Renta líquida gravable	2.001.328	4.141.020
Provisión impuesto de renta	660.438	1.366.537
Autorretenciones	(2.893.847)	(4.539.005)
Otras retenciones	(1.004.839)	(896.891)
<b>Saldo a favor</b>	<b>(3.238.248)</b>	<b>(4.069.359)</b>

### Conciliación del patrimonio contable vs. fiscal

	2011	2010
Patrimonio contable a diciembre 31	657.142.687	612.609.567
Diferencia en costo fiscal de inversiones	6.514.857	(6.396.347)
Provisión cuentas por cobrar	5.161.000	3.641.948
Impuesto de renta del periodo	(660.438)	(1.515.706)
Ajuste otros activos	0	(1.283.655)
Ajuste inflación áreas no contribuyentes	(31.919.850)	(41.822.640)
Pasivos estimados y provisiones	14.574.188	11.672.966
Valorizaciones contables	(296.863.704)	(269.384.358)
Provisión de inversiones	10.810.719	12.014.323
Inventarios	50.229	53.858
Provisión de activos e impuesto de renta diferido	189.783	155.250
<b>Patrimonio líquido fiscal a diciembre 31</b>	<b>364.999.471</b>	<b>319.745.206</b>

De acuerdo con las normas vigentes, la Caja está excluida de la renta presuntiva. Actualmente están abiertas para revisión de las autoridades tributarias, las declaraciones de renta correspondientes a los años gravables 2009, 2010 y 2011.

## Nota 18 - Patrimonio

### Patrimonio

El patrimonio de la Caja está constituido básicamente con el remanente obtenido en las operaciones de cada ejercicio. El movimiento del patrimonio y la distribución del remanente durante cada año es autorizado por el Consejo Directivo de la Caja según sus estatutos.

### Reserva legal

De acuerdo con normas vigentes del subsidio familiar se incrementó la reserva legal, pues el cálculo efectuado en el año 2011 equivalente al 30% del monto de una mensualidad del subsidio familiar reconocido en dinero en el semestre inmediatamente anterior, resultó ser superior al saldo de la cuenta a diciembre 31 de 2010. El monto de la reserva legal se encuentra invertido en títulos de libre disponibilidad.

### Obras y programas de beneficio social desarrollados

Esta cuenta comprende las inversiones efectuadas por la Caja en bienes, con las características propias de los activos fijos adquiridos con la finalidad de dar cumplimiento a su objeto social, este registro se efectúa en concordancia con la circular 003 de febrero 24 de 1984 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## Nota 19 - Subsidio familiar en dinero y gastos de administración

Para la cuota monetaria, el Decreto 1769 de 2003 creó el mecanismo de cuota única por Departamento, la cual debe ser establecida anualmente por la Superintendencia del Subsidio Familiar; en el año 2011 el valor de esta cuota para el Departamento del Valle del Cauca fue de \$19.259, cuota pagada por Comfandi de enero a diciembre de 2011. (2010/\$17.026).

De acuerdo con las normas vigentes de las Cajas de Compensación, el valor a pagar por concepto de Subsidio Familiar en dinero se calcula aplicando el 55%

al saldo de recaudos de aportes patronales del 4% una vez descontadas las apropiaciones para Fondo de Solidaridad y Garantía, Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda y Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado; y una vez descontadas las partidas destinadas a gastos de administración de la Caja y a reserva legal.

Como parte de los procedimientos establecidos para las Cajas, cuando una Caja de Compensación mediante el pago de la cuota monetaria no alcance el 55 % mencionado en el párrafo anterior, debe girar la diferencia a otras Cajas de Compensación o incrementar con estos recursos el subsidio en las áreas de inversión social; este monto es establecido en el mes de enero de cada año, por la Superintendencia del Subsidio Familiar; Comfandi distribuyó en el año 2011 como subsidio monetario una suma equivalente al 53,82% (2010/ 55,36%) por lo que se registró ajuste por \$1.610.457.

Así mismo cargó a gastos de instalación, administración y funcionamiento \$16.055.150 (2010/ \$14.932.801), equivalentes al 8% de los aportes recibidos de afiliados más el valor percibido por administrar los aportes al Sena e I.C.B.F.

## Nota 20 - Otros ingresos no operacionales

	2011	2010
Arrendamientos	886.168	643.725
Administración de aportes	6.711	2.478
Subsidio monetario anulado por vencimiento de tres años	1.084.217	1.306.351
Descuentos	335.441	88.601
Recuperación de costos y gastos	2.189.045	2.198.836
Ingresos financieros	6.138.122	4.816.548
Comisiones (1)	977.802	1.657.091
Otros	1.720.977	1.232.490
Dividendos recibidos	1.677.903	1.580.893
Ingresos de periodos anteriores	325.986	399.930
	<b>15.342.372</b>	<b>13.926.943</b>

En este rubro se registra la comisión recibida por el convenio de recaudos por servicios públicos.



## Nota 21 - Gastos operacionales por servicios de obras de beneficio social

	2011	2010
Gastos operacionales de servicios sociales:		
Educación	18.745.861	16.378.829
Recreación	32.240.556	31.190.218
Formación y capacitación	3.632.599	3.518.047
Fomento al empleo	1.425.171	1.230.190
Crédito social	328.463	567.943
<b>Subtotal gastos operacionales servicios sociales</b>	<b>56.372.650</b>	<b>52.885.227</b>
Gastos de administración	16.055.150	14.932.801
	<b>72.427.800</b>	<b>67.818.028</b>

Ver nota 27. Fondos con destinación específica.

## Nota 22 - Apropiaciones

	2011	2010
Fondo de Vivienda de Interés Social:		
- FOVIS	28.081.637	38.246.646
- FONEDE	4.011.662	3.731.380
Fondo de Solidaridad y Garantía	10.029.156	9.328.450
Fonede (2% reducción gastos de administración)	4.011.662	3.731.380
Contribución a la Superintendencia	2.005.831	1.865.690
Reserva legal	254.139	32.451
	<b>48.394.087</b>	<b>56.935.997</b>

Ver nota 27. Fondos con destinación específica.

## Nota 23 - egresos no operacionales

	2011	2010
Fovis promoción y oferta - Findeter	1.295.714	1.521.133
Financieros y otros	2.891.048	1.455.129
Pérdida en venta y retiro de bienes	220.029	16.029
Gastos extraordinarios	127.009	47.052
Gastos períodos anteriores	1.175.483	2.326.908
Gastos diversos	297.465	456.951
	<b>6.006.748</b>	<b>5.823.202</b>

## Nota 24 - Cuentas de orden

	2011	2010
<b>Cuentas de orden deudoras</b>		
Derechos contingentes	150.000	922.602
Deudoras fiscales	311.448.793	213.633.050
Propiedad, planta y equipo totalmente depreciados, agotados y/o amortizados	29.851.163	6.091.471
Contratos de régimen contributivo	31.917.017	455.947
Aportes en mora y pagares (1)	28.315.771	5.242.762
Inversiones en propiedades ajenas (2)	141.170	169.404
Anticipo activos fijos – Ajustes por inflación y otros	517.746	56.111.916
Títulos valores en tesorería	12.597	37.635
<b>Total Cuentas de orden deudoras</b>	<b>402.354.257</b>	<b>282.664.787</b>
<b>Cuentas de orden acreedoras</b>		
Línea redescuento Findeter utilizada	23.703.320	23.703.320
Bienes y valores recibidos de terceros	3.148.862	108.914
Litigios y/o demandas (3)	20.719.515	35.798.339
Procesos tributarios y de aportes parafiscales (4)	2.268.022	962.214
Cuentas en participación (5)	144.998.790	155.733.734
Inversiones permanentes (6)	12.049.300	0
Arrendamiento financiero, ajuste por inflación patrimonio y otros	1.153.089	50.968.859
<b>Total Cuentas de orden acreedoras</b>	<b>208.040.898</b>	<b>267.275.380</b>

- (1) Corresponde principalmente a empresas que no han realizado su retiro efectivamente de la Caja.
- (2) Corresponde al saldo por amortizar de la alianza realizada con los parques El Jardín y La Bombonera y con la Corporación para la Recreación Popular de Buga.
- (3) Para el año 2011 se registraron valores por demandas laborales y civiles.
- (4) Procesos tributarios: Requerimiento recibido de la DIAN para el impuesto al patrimonio del período gravable 2005; según actualización del abogado a cargo, el 3 de febrero de 2012, se notificó por estado el auto que ordenó dar traslado para alegar de conclusión, oportunidad dentro de la cual Comfandi presentó los respectivos alegatos de conclusión. Desde el 16 de febrero de 2012, el proceso se encuentra al despacho para fallo de primera instancia, y hasta la fecha no se ha convocado la respectiva sala.
- (5) A partir del año 2001 la Caja ha venido desarrollando proyectos de vivienda en compañía de empresas constructoras y productoras o comercializadoras de materiales de construcción, mediante alianzas estratégicas. El saldo de las cuentas de orden acreedoras corresponden básicamente a ingresos no distribuidos, a diciembre 31, entre los socios de las alianzas.
- (6) Ver nota 8 inversiones permanentes.

## Nota 25 - Convenios de cooperación

Durante el año 2011 se suscribieron convenios de cooperación por \$13.855.000 (2010 / \$16.969.046).

Los proyectos son:

Nombre del proyecto	Cooperante	Valor total del proyecto (Miles de pesos)	Aporte de contrapartida CCF (miles de pesos) en especie
Industrias Culturales, motor de desarrollo socioeconómico de Cali	BID-FOMIN Metrópoli Cámara de Comercio de Cali ICESI Alcaldía Santiago de Cali	\$5.780.000	\$ 1.238.942
Programa de inserción laboral productiva para personas en situación de discapacidad	BID-FOMIN Acción Social SENA Fundación Saldañarriaga Concha Fundación Corona Socios Regionales	\$ 8.075.000	\$ 115.000

## Nota 26 - Transferencias entre cajas

De acuerdo con las resoluciones emitadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, a continuación se detallan las transferencias de recursos efectuadas durante el año:

Resolución	0076
Fecha	Febrero 09/11
Concepto	Fonede
Cuenta	28 55 05
Valor	\$959
Caja receptora	ComfaArauca

## Nota 27 - Fondos con destinación específica

### Fondos con destinación específica

Como lo establece la Ley 789 de 2002, en el mes de enero de cada año, la Superintendencia del Subsidio Familiar emite una resolución en la que establece los porcentajes que cada Caja de Compensación debe apropiar de los aportes patronales del 4% recaudados; los porcentajes de apropiación para los diferentes Fondos establecidos por la resolución 0053 de enero 28 de 2011, se presentan a continuación:

Fondo	2011	2010
Fovis obligatorio	10	10
Fonede	2	2
Fosyga	5	5
Foniñez obligatorio	0	0

### Fovis voluntario

Para el año 2011, mediante oficio No. 2011 - 004094 de agosto 16 de 2011, la Superintendencia del Subsidio Familiar aprobó un incremento adicional voluntario del 4% al FOVIS, para un total del 14%, el incremento voluntario para ese año representó un total de \$3.861.076; en el año 2010 el incremento adicional voluntario aprobado fue del 10,5% para un total del 20,5% el incremento voluntario para ese año representó un total de \$19.589.745.

## Foníñez voluntario

Mediante acta No. 1088 del Consejo Directivo de enero 28 de 2011, se aprobó que los excedentes del año 2010, se constituyera Foníñez voluntario por valor de \$323.453.

## Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda

El Fondo se incrementa con las apropiaciones de ley, los intereses y la corrección monetaria y su disminución básicamente corresponde al pago de subsidios y a los préstamos de promoción y oferta utilizados para desarrollar proyectos de vivienda.

El Decreto 1210 de abril 14 / 2011, estableció, para el año 2011, la obligación de otorgar subsidios a la población afectada por la ola invernal, mediante la apropiación del 7,5% del total del Fovis urbano que representó un valor de \$1.033.739 y el uso del 80% del total de infosubsidio acumulado hasta abril 30 de 2011 que representó un valor de \$1.007.385; durante el año 2011, las asignaciones de subsidio de vivienda para damnificados por la ola invernal ascendieron a \$530.244.

## Fondo de Solidaridad y Garantía

De acuerdo con disposiciones legales, Ley 100 de 1993, la Caja destina el 5% de los aportes patronales que administra para financiar el régimen de salud subsidiado; este valor se gira mensualmente a la subcuenta de solidaridad del Fondo de Solidaridad y Garantía.

## Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado

A partir de la vigencia de la Ley 789 de 2002, las Cajas administran el Fondo en mención, de acuerdo con la normatividad vigente; las fuentes de este Fondo para Comfandi son:

- a** 1.4% del 55% destinado a subsidio en dinero.
- b** 2.0% del ahorro en gastos de administración determinados sobre los recaudos de aportes patronales.
- c** 2.0% sobre los recaudos de aportes patronales
- d** El porcentaje no ejecutado de la partida destinada para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**e** Los rendimientos financieros del Fondo

**f** Posibles multas impuestas por la Superintendencia del Subsidio.

Los recursos del Fondo tienen las siguientes destinaciones de acuerdo con la norma:

- a** 5% como costos de administración.
- b** 35% para programas de micro crédito para la micro, pequeña y mediana empresa. Para dar cumplimiento a las normas correspondientes, la Caja en su calidad de accionista de Finamérica, entidad de crédito vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla esta actividad, con estos recursos, a través de esta entidad.
- c** 30% como máximo, para subsidio a jefes cabeza de hogar desempleados con vinculación anterior a las Cajas.
- d** 25% como máximo, para capacitación para proceso de reinserción laboral a desempleados con vinculación anterior a las Cajas.
- e** 5% subsidio para jefes cabeza de hogar sin vinculación anterior a las Cajas.

## Fondo de Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria

Para el año 2011 Comfandi no apropió recursos para este Fondo en concordancia con la resolución No. 0053 del 28 de enero del mismo año de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El saldo del Fondo se incrementa con los intereses y corrección monetaria provenientes de la inversión, y su disminución corresponde a la ejecución de los objetivos de los programas que se presentan a continuación:

- a** Atención Integral a la Niñez: contribuir en el mejoramiento de los procesos de atención integral a la niñez menos favorecida en las áreas de acción correspondientes a educación, salud, recreación, organización y gestión, y seguimiento e investigación.
- b** Jornada Escolar Complementaria: mejorar la calidad del aprendizaje, brindar más y mejores oportunidades de desarrollo humano, desarrollar habilidades motrices, cognoscitivas y sociales, trabajar el entorno del alumno con actividades para él y su familia, disminuir los riesgos de la población infantil y juvenil y posibilitar la formación en el respeto de los derechos humanos.



## Nota 28 - Hechos importantes

Como se menciona en la nota 8 a los Estados Financieros, la inversión en la E.P.S. se actualizó con los datos correspondientes a noviembre 30, por ser ese el valor más actualizado con que contaba la Caja al momento de efectuar su cierre contable; los Estados Financieros a esa fecha presentaban una pérdida de \$17.398.859 y un patrimonio negativo de \$12.003.771.

Mediante resolución 000125 de enero 30 de 2012, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, esta Superintendencia adoptó medida cautelar de vigilancia especial para la E.P.S. S.O.S., consistente en la remoción del Revisor Fiscal de la entidad, en la designación de Contralor de la entidad y en la presentación y cumplimiento de un plan de acción por parte de la entidad; estos cambios exigieron un replanteamiento de la fecha de emisión de cierre de Estados Financieros para el año 2011, que hasta la fecha de emisión de este informe aún no se encontraba definida.

Las principales causas que ocasionaron la pérdida se presentan a continuación:

Menores ingresos operacionales, producto de la implementación del acuerdo 019 de diciembre 29 de 2010, en el cual se fijó el valor de la Unidad de Pago por Capitación del Plan Obligatorio de Salud con un incremento del 3,95% con relación al año anterior, y en la entidad el crecimiento fue de 3,7%.

Por las exigencias de las tutelas y el Comité Técnico - CTC, la EPS está prestando unos servicios que no están normados dentro del plan de beneficios del POS, servicios sobre los no POS, sobre los que la EPS no recibe una prima, sino que una vez prestado el servicio y pagado al prestador, la EPS realiza una recuperación del costo que frente a lo pagado representa a lo sumo un 70% del costo, dinero que recibe después de 90 días, sin ningún tipo de reconocimiento de intereses, situación ésta que está afectando el equilibrio financiero de la EPS y su objetivo de cobertura sobre la base del POS.

Los tiempos de pago que actualmente maneja el FOSYGA frente a las facturas por recobros y tutelas, supera de manera considerable los tiempos de pago a los prestadores de salud definidos en la normatividad vigente y en los acuerdos con las entidades, por lo que se manejan altos niveles de cartera vencida a más de 180 días, cuando se realizan pagos por fuera del tiempo establecidos en la norma no se reconocen intereses de mora; esta situación afecta significativamente el flujo de caja de las entidades, genera mayores gastos financieros en los que se debe incurrir para atender las obligaciones y adicionalmente genera cargos al estado de resultados por la constitución de provisiones para cartera de difícil recaudo.

Los cambios permanentes en la normatividad y la variabilidad de actores para su implementación, implican incremento en gastos e inversiones con cargo a los recursos de la UPC que han generado desgaste para las entidades y desperdicio de recursos, menores ingresos por la inmovilización de recursos en cartera glosada. Así mismo, se ha incrementado la transaccionalidad y segmentado la información, con pocos beneficios tangibles para las entidades frente a control, y beneficios para terceros frente a la creación de nuevos negocios.

En nuestra entidad subordinada, para lograr mejorar los resultados del año 2011 se han definido las siguientes estrategias:

La EPS de la mano con Comfandi, su mayor accionista, ha implementado un plan de acción- fuerza de tarea Conjunta SOS - Comfandi que ha permitido implementar acciones administrativas, operativas y de gestión en salud que han permitido para el tema asistencial fortalecer aún más la oportunidad en la atención y seguimiento efectivo de pacientes, negociación con los proveedores de servicios para lograr menores tarifas, mejores niveles de calidad en la atención y contención de costos.

El plan de pagos con algunas entidades, principalmente los socios, ha permitido que no se generen repesas en la dinámica de autorizaciones y prestación de servicios en toda la red.

Los proveedores capitadores se han comprometido en incorporar nuevas tecnologías y prestaciones que fueron incorporadas en el acuerdo 008 del 2011, disminuyendo los pagos por actividades a la red de adscritos de SOS.

La negociación de medicamentos, tanto para las actividades ambulatorias como para las de alto costo ha logrado reducción importante de precios.

Se han implementado programas específicos para pacientes de alto costo, tanto en reumatología como oncología, logrando una disminución del 13% del costo per cápita en las patologías de alto costo en relación con el año anterior.

Con todo lo anterior se ha logrado mejorar los niveles de provisión del costo médico y mantener un nivel de autorizaciones pendiente de entrega, con un resultado que ha contenido la tendencia de las pérdidas y con esto se proyecta el año 2012 en equilibrio.

Por otro lado, como consecuencia de la resolución 125 de 2012 la EPS está en la construcción de un plan de mejoramiento en un horizonte de 3 años, que le permitirá aplicar estrategias adicionales que contribuyan a la sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo.

Comfandi está dispuesta a apoyar, en lo que le corresponde como accionista y

asegurando siempre la protección de su patrimonio, todos los planes de acción propuestos por la administración de SOS y avalados por la Superintendencia de Salud, incluyendo la capitalización que se requiere; además, seguirá impulsando y apoyando las gestiones con el gobierno nacional para que se tomen las acciones y se emita la normatividad necesaria para la estabilización del Sistema de Salud en Colombia.



## Estados Financieros Consolidados





# Informe del Revisor Fiscal

A los señores afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFANDI:

He auditado el balance general consolidado de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi y su compañía subordinada Servicio Occidental de Salud S.A. al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los correspondientes estados consolidados de ingresos y egresos, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo de los años terminados en esas fechas y el resumen de las políticas contables más significativas.

No audité los estados financieros de la compañía subordinada, la cual representa el 11,26 % del total de los activos base de la consolidación al 31 de diciembre de 2011; los estados financieros de la subordinada, que me fueron suministrados, se encuentran certificados por el Representante Legal y el Contador de esa entidad; a la fecha de emisión de esta opinión aún no se cuenta con estados financieros dictaminados por el Revisor Fiscal de la E.P.S., por lo tanto, mi opinión sobre las cifras relativas a la subordinada, incluidas en los estados financieros consolidados, está basada en los estados financieros certificados.

La administración es responsable de la preparación y la adecuada presentación de los estados financieros consolidados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia; esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el sistema de control interno ajustado para una adecuada preparación y presentación de estados financieros consolidados libres de errores significativos ya sea por fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, y efectuar las estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados con base en mi auditoría. Obtuve la información necesaria para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados están libres de errores de importancia material.

Una auditoría de estados financieros incluye, entre otros procedimientos, el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respalda las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores materiales en éstos. En el proceso de realizar esta evaluación de riesgo, el auditor debe considerar los controles internos relevantes para que la entidad prepare y presente adecuadamente los estados financieros, para luego poder diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias; además, incluye una evaluación del uso apropiado de los principios de contabilidad, y de la razonabilidad de las estimaciones contables significativas hechas por la administración y de la presentación completa de los estados financieros consolidados en conjunto. Considero que mi examen me proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso más adelante.

En mi opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados, presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca -

Comfandi y su compañía subordinada, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo, de los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia uniformemente aplicados, excepto por el cambio para el presente año, en la fecha de corte de los estados financieros de la subordinada que fue noviembre 30 de 2011 por ser esa la información más actualizada que se obtuvo a la fecha de cierre de los estados financieros de Comfandi.

En relación con la inversión que tiene la Caja en la E.P.S. Servicio Occidental de Salud S.O.S., que corresponde a la inversión más significativa, manifiesto que la actualización correspondiente en los estados financieros de Comfandi, llevó el valor de la inversión a cero, generando un registro de \$ 10.738.509.723 con cargo a las cuentas de gastos; considerando la situación actual de la subordinada y la situación estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud a nivel del país, se percibe una posible incertidumbre, en cuanto a que la E.P.S. S.O.S. S.A. pueda continuar como negocio en marcha; a la fecha de emisión de esta opinión, aún no se cuenta con estados financieros, de la subordinada, dictaminados al corte de diciembre 31 de 2011, por lo tanto no se conoce el efecto final que el resultado de esta empresa, a esta fecha, pudo haber tenido en los estados financieros de la Caja; de acuerdo con las razones manifestadas por la administración de Comfandi, soportadas en la resolución 000125 de enero 30 de 2012, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de esta resolución, esta Superintendencia adoptó medida cautelar de vigilancia especial, para la subordinada, y la medida, consistente en la remoción del Revisor Fiscal de la entidad, en la designación de Contralor de la entidad y en la presentación y cumplimiento de un plan de acción por parte de la entidad, requirió un replanteamiento de las fechas de cierre de estados financieros para el año 2011, que hasta el momento de emisión de esta opinión aún no se encuentran definidas; por las razones antes expuestas, para el presente año, la fecha de corte de los estados financieros de la subordinada fue noviembre 30 de 2011.



Constanza E. Collazos G.  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 36623-T  
Santiago de Cali, 20 de febrero de 2.012

# Certificado de Estados Financieros Consolidados

(Art. 37 Ley 222 de 1995)

Los suscritos Carlos Armando Garrido Otoy, Director Administrativo y Carlos Alberto Ortega Idárraga, Jefe Sección Contabilidad

## Certifican que:

Los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2011 revelan afirmaciones y aseveraciones previamente verificadas, los cuales han sido tomadas fielmente de los registros contables de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca -Comfandi.

Santiago de Cali, febrero 28 de 2012



CARLOS ARMANDO GARRIDO OTOYA  
Director Administrativo



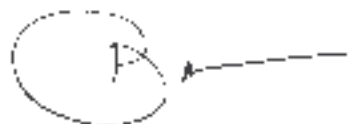
CARLOS ALBERTO ORTEGA I.  
Jefe Sección Contabilidad  
Matrícula No. 24505 - T



# Balance General Consolidado

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



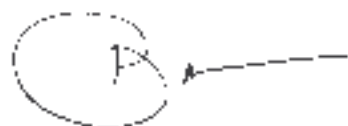
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Nota	Año terminado el 31 de diciembre de 2011	2010
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Disponible e inversiones	3	61.760.801	75.730.738
Cuentas por cobrar	4	125.823.828	123.635.274
Inventarios	5	62.107.683	65.727.152
Gastos pagados por anticipado	6	7.558.914	4.540.962
Otros activos a corto plazo	7	34.046.282	41.721.367
<b>Total del Activo corriente</b>		<b>291.297.508</b>	<b>311.355.493</b>
Inversiones permanentes	8	14.238.997	13.035.573
Propiedad, planta y equipo	9	246.545.467	214.642.350
Otros activos a largo plazo	10	96.123.893	67.845.538
Valorizaciones	11	300.102.692	272.697.466
Interés minoritario		2.723.926	0
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>951.032.483</b>	<b>879.576.420</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Obligaciones financieras	12	16.479.435	6.553.957
Subsidio monetario y recaudos por pagar	13	14.992.686	13.477.964
Cuentas y gastos acumulados por pagar	14	193.064.323	159.161.877
Otros pasivos a corto plazo	15	34.107.608	41.782.124
Prestaciones sociales y salarios por pagar		13.123.863	11.326.663
<b>Total del Pasivo corriente</b>		<b>271.767.915</b>	<b>232.302.585</b>
Obligaciones financieras no corrientes	12	15.589.794	16.198.763
Otros pasivos a largo plazo	16	16.780.625	15.672.745
Interés minoritario		0	3.811.939
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b>304.138.334</b>	<b>267.986.032</b>
<b>PATRIMONIO</b>	18	646.894.149	611.590.388
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>951.032.483</b>	<b>879.576.420</b>
Cuentas de orden	24	661.315.640	609.620.416

# Estado Consolidado de Ingresos y Egresos

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



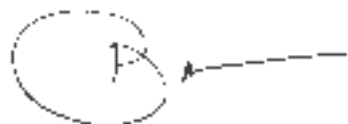
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No.36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Nota	Año terminado el 31 de diciembre de 2011	2010
<b>INGRESOS</b>			
Ingresos de Mercadeo		338.228.764	339.390.364
Aportes afiliados		200.235.000	186.199.507
Ingresos servicio de Salud		484.677.515	419.484.364
Ingreso por servicios de obras de beneficio social		38.884.760	37.533.974
Ingresos de Vivienda		8.009.575	8.391.918
Otros ingresos no operacionales	20	17.660.163	15.864.948
		<b>1.087.695.777</b>	<b>1.006.865.075</b>
<b>EGRESOS</b>			
Costo de la mercancía vendida		287.545.363	293.725.219
Subsidio en dinero		74.878.310	63.505.182
Subsidio en especie		608.610	730.660
Costo de servicios de Salud		342.373.704	266.654.885
Costo de los servicios de obra de beneficio social		20.073.742	18.597.704
Costos de Vivienda		167.290	548.662
Gastos operacionales de Mercadeo		64.987.072	64.796.780
Gastos operacionales de servicios de Salud		139.360.904	133.795.620
Gastos operacionales de obra de beneficio social	21	72.427.800	67.818.028
Gastos operacionales de Vivienda		7.262.950	6.657.358
Apropiaciones	22	48.394.087	56.935.997
		<b>1.058.079.832</b>	<b>973.766.095</b>
Remanentes antes de costos y gastos no operacionales		29.615.945	33.098.980
Egresos no operacionales	23	10.325.538	7.115.774
Remanentes antes de reserva legal e impuestos		19.290.407	25.983.206
Provisión impuesto de renta	17	2.882.008	3.145.219
Impuesto al patrimonio	2	0	528.946
Participación de interés minoritario		3.948.193	895.651
<b>Remanente del ejercicio</b>		<b>20.356.592</b>	<b>23.204.692</b>

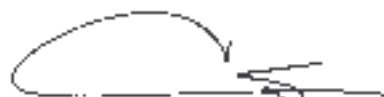
# Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

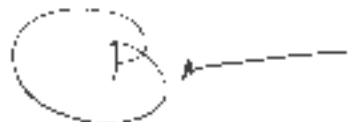
	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Remanentes acumulados</b>		
Saldo al comienzo del año	286.773.013	263.597.690
Aumentos y reclasificaciones de otras cuentas del patrimonio durante el año	11.869.193	23.175.323
Saldo al final del año	298.642.206	286.773.013
<b>Revalorización del patrimonio</b>		
Saldo al comienzo del año	51.725.792	53.005.632
Aumento (Disminución) durante el año	(3.970.658)	(1.279.840)
Saldo al final del año	47.755.134	51.725.792
<b>Superávit por valorizaciones</b>		
Saldo al comienzo del año	272.697.466	214.120.832
Aumento durante el año	27.405.226	58.576.634
Saldo al final del año	300.102.692	272.697.466
<b>Superávit donado</b>		
Saldo al comienzo del año	219.657	219.657
Saldo al final del año	219.657	219.657
<b>Activos fijos adquiridos con fondos específicos</b>		
Saldo al comienzo del año	174.460	0
Aumentos durante el año	0	174.460
Saldo al final del año	174.460	174.460
<b>Total del patrimonio</b>	<b>646.894.149</b>	<b>611.590.388</b>
El saldo de remanentes acumulados está compuesto por:		
Reserva legal y fiscal	2.141.069	2.710.792
Reserva obras y programas	7.743.013	14.093.602
Obras y programas de beneficio social	268.320.342	246.682.737
Reserva programas de vivienda	81.190	81.190
Remanente neto del ejercicio	20.356.592	23.204.692
	<b>298.642.206</b>	<b>286.773.013</b>



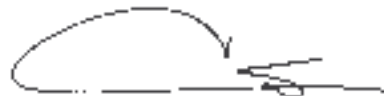
# Estado Consolidado de Cambios en la Situación Financiera

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



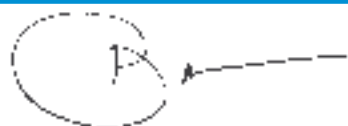
Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Fondos provenientes de:</b>		
Remanente del ejercicio	20.356.592	23.204.692
Depreciación	11.681.703	11.913.996
(Utilidad) pérdida en venta y retiro de bienes	263.069	31.417
Provisión (Recuperación) protección de activos	34.533	(51.188)
Reserva legal	(569.723)	108.067
Efecto neto de ajustes por inflación	(3.970.658)	(1.279.840)
Amortización cargos diferidos	14.134.268	20.746.166
Provisión protección de inversiones	(1.201.856)	(50.180)
Interés minoritario	(6.535.865)	(895.651)
Efectos patrimoniales	(7.917.676)	37.024
	<b>26.274.387</b>	<b>53.764.503</b>
<b>Recursos financieros generados por otras fuentes:</b>		
Obligaciones financieras	(608.969)	(1.311.937)
Otros pasivos a largo plazo	1.107.880	986.552
<b>Total recursos financieros generados en el año</b>	<b>26.773.298</b>	<b>53.439.118</b>
<b>Recursos financieros utilizados:</b>		
Adquisición o aumento de inversiones permanentes	1.569	1.848.204
Adquisición de propiedades, planta y equipo	43.882.422	22.717.929
Incremento de otros activos	42.412.623	16.064.994
<b>Total de recursos financieros aplicados</b>	<b>86.296.614</b>	<b>40.631.127</b>
Aumento(Disminución) en el capital de trabajo	(59.523.316)	12.807.991
<b>Cambio en las cuentas de capital de trabajo:</b>		
Efectivo e inversiones	(13.969.937)	(31.851.717)
Cuentas por cobrar	2.188.554	9.524.506
Inventarios	(3.619.469)	(5.917.314)
Gastos pagados por anticipado	3.017.952	(1.742.764)
Otros activos a corto plazo	(7.675.085)	(21.503.887)
<b>Total</b>	<b>(20.057.985)</b>	<b>(51.491.176)</b>
Obligaciones financieras	(9.925.479)	15.622.977
Subsidio monetario y recaudos por pagar	(1.514.722)	5.008.733
Cuentas y gastos acumulados por pagar	(33.902.446)	24.199.725
Prestaciones sociales y salarios por pagar	(1.797.200)	(2.287.115)
Otros pasivos a corto plazo	7.674.516	21.754.847
<b>Total</b>	<b>(39.465.331)</b>	<b>64.299.167</b>
Aumento (Disminución) capital de trabajo	(59.523.316)	12.807.991

# Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

(En miles de pesos)

Las notas 1 a 28 son parte integrante de los estados financieros.



Carlos Armando Garrido Otoyá  
Director Administrativo



Carlos Alberto Ortega I.  
Contador  
T.P. No. 24505-T



Constanza E. Collazos G.  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 36623-T  
(Ver mi dictamen adjunto del 20 febrero de 2012)

	Año terminado el 31 de diciembre de	
	2011	2010
<b>Flujos de efectivo provistos por las actividades de operación:</b>		
Remanente del ejercicio	20.356.592	23.204.692
Provisto por las operaciones:		
Depreciación	11.681.703	11.913.996
(Utilidad ) pérdida en venta y retiro de bienes	263.069	31.417
Efecto neto de ajustes por inflación	(3.970.658)	(1.279.840)
Amortización cargos diferidos	14.134.268	20.746.166
Provisión (Recuperación) de activos fijos	34.533	(51.188)
Reserva legal	(569.723)	108.067
Interés minoritario	(6.535.865)	(895.651)
Efectos patrimoniales	(7.917.676)	37.024
	<b>27.476.243</b>	<b>53.814.683</b>
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>		
Cuentas por cobrar	(2.188.554)	(9.524.506)
Inventarios	3.619.469	5.917.314
Otros activos a corto plazo	7.675.085	21.503.887
Gastos pagados por anticipado	(3.017.952)	1.742.764
Subsidio monetario y recaudos por pagar	1.514.722	(5.008.733)
Cuentas y gastos acumulados por pagar	33.902.446	(24.199.725)
Prestaciones sociales y salarios por pagar	1.797.200	2.287.115
Aumento (Disminución) en activos a largo plazo	(42.412.623)	(16.064.994)
Otros pasivos corto plazo	(7.674.516)	(21.754.847)
<b>Efectivo provisto por las actividades de operación</b>	<b>20.691.520</b>	<b>8.712.958</b>
<b>Flujo de efectivo de las actividades de inversión:</b>		
Aumento en inversiones permanentes	(1.569)	(1.848.204)
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(43.882.422)	(22.717.929)
Provisión protección de inversiones	(1.201.856)	(50.180)
<b>Efectivo usado en las actividades de inversión</b>	<b>(45.085.847)</b>	<b>(24.616.313)</b>
<b>Flujo de efectivo de las actividades de financiación :</b>		
Aumento (Disminución) en obligaciones financieras	9.316.510	(16.934.914)
Pasivos largo plazo	1.107.880	986.552
<b>Efectivo provisto (Usado ) en las actividades de financiación</b>	<b>10.424.390</b>	<b>(15.948.362)</b>
Aumento (Disminución) neto en efectivo y equivalentes de efectivo durante el año	(13.969.937)	(31.851.717)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	75.730.738	107.582.455
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año</b>	<b>61.760.801</b>	<b>75.730.738</b>

# Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010  
(Valores expresados en miles de pesos)

## Nota 1 - Ente económico

### COMFANDI:

La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca fue establecida de acuerdo con las leyes colombianas el 3 de octubre de 1957. La Caja es una institución sin ánimo de lucro, organizada como corporación de derecho privado y cumple funciones de beneficio social. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Cali y cuenta con sedes regionales en las ciudades de Buga, Cartago, Palmira, Buenaventura y Tuluá. El término de duración de la Caja expira en el año 2050.

### Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S.

Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S., (en adelante la entidad) fue constituida por medio de escritura pública No. 1667 del 28 de junio de 1995. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Cali y cuenta con doce agencias en el territorio colombiano. El término de duración de la entidad expira el 28 de junio de 2015. Su objeto social consiste en:

- 1 Promover la afiliación de los habitantes del territorio colombiano al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través del régimen contributivo o del régimen subsidiado, garantizando siempre la libre escogencia del usuario y remitir al Fondo de Solidaridad y Garantía la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de prestación de servicios.
- 2 Administrar el riesgo de salud de sus afiliados.
- 3 Movilizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud mediante el recaudo de las cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.
- 4 Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el plan obligatorio de salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados, con cargo a las unidades de pago por capitación.
- 5 Organizar la prestación del servicio de salud derivado del sistema de riesgos profesionales, conforme a las disposiciones legales que rijan la materia.
- 6 Organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al plan obligatorio de salud, según lo prevea su propia naturaleza.



## Nota 2- Principales políticas y prácticas contables

Para la preparación de sus estados financieros la Caja por disposición legal debe observar principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y además los establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar y por otras normas legales, dichos principios pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado. A continuación se describen las principales políticas y prácticas contables que la entidad ha adoptado en concordancia con lo anterior:

### Sistema contable

Excepto por los ingresos por aportes patronales del 4 %, el sistema contable es el de causación, según el cual los ingresos y los egresos se registran cuando nace el derecho a exigir su cobro o pago, independientemente de que se hayan cobrado o pagado en efectivo.

### Plan de cuentas

La Superintendencia del Subsidio Familiar considerando la necesidad de establecer un sistema contable uniforme que permitiera definir el marco técnico y jurídico que rige a las Cajas de Compensación, emitió la resolución 500 de 1997, donde presenta el Plan Único de Cuentas - PUC para las Cajas de Compensación Familiar; en el año 2005 esta Superintendencia mediante la resolución 271 realizó una modificación al Plan Único de Cuentas, básicamente para adaptarlo a las nuevas disposiciones legales; en el año 2008, mediante resolución 0246 la Superintendencia nuevamente ajustó el PUC para adecuarlo a las necesidades del sector; en el año 2009 esta Superintendencia mediante la resolución 0537 realizó una unificación al Plan Único de Cuentas.

### Inversiones

Las normas vigentes requieren que las inversiones que posee la Caja se clasifiquen de acuerdo con la intención de su realización por parte de la dirección en negociables, antes de un año y permanentes después de un año y de acuerdo con los rendimientos que generen en inversiones de renta fija y de renta variable. Una vez clasificadas las inversiones se registran y se valúan de la siguiente manera:

- a** Las inversiones de renta fija (derechos de deuda), independiente de su clasificación entre negociables o permanentes, se registran inicialmente a su costo de adquisición y mensualmente se valorizan por su valor de

realización determinado con base en su valor de mercado en bolsa (o a falta de éste con base en la tasa interna de retorno de cada título calculado al momento de la compra) y el ajuste resultante se lleva a la cuenta de resultados.

- b** Las inversiones de renta variable en acciones o participaciones de capital en entidades no controladas por la Caja se registran al costo ajustado por inflación y al cierre del período se actualizan a su valor intrínseco, excepto para este ejercicio cuya fecha de actualización fue noviembre 30 de 2011, por ser ese el valor más actualizado con que contó la Caja al momento de efectuar su cierre contable; si el ajuste resultante es positivo se registra en la cuenta de valorizaciones en el activo con abono a superávit por valorizaciones en el patrimonio; si el valor de realización es inferior al costo en libros la diferencia afectará en primer lugar la valorización y el superávit de la misma si existiere, hasta su monto y en el evento de ser mayor, tal valor se registrará como una provisión con cargo a los resultados del ejercicio.

- c** Las inversiones en compañías subordinadas se contabilizan por el costo ajustado por inflación y por la participación en las variaciones del patrimonio de las subordinadas con cargo o abono a resultados, en el caso de pérdida o utilidades y a la cuenta de superávit por método de participación en el patrimonio en el caso de las demás variaciones. Una vez realizado el ajuste, el valor en libros de las inversiones se compara con su valor intrínseco y si éste es menor, por la diferencia se registra una provisión con cargo a resultados y si es mayor una valorización con abono a superávit por valorizaciones; para este ejercicio, la valuación de la controlada, por el método de participación patrimonial, se realizó al corte de noviembre 30 de 2011 por ser este el valor más actualizado con que contó la Caja al momento de efectuar su cierre contable ya que la empresa S.O.S. se encuentra con medida cautelar de vigilancia especial según resolución No. 00125 del 30 de enero de 2012, emitida por la Superintendencia de Salud.

- d** Provisión para cuentas de difícil cobro

Hasta el año 2010, la provisión para cuentas de difícil cobro se determinaba con base en el análisis de vencimientos efectuado a los diferentes rubros de deudores y el concepto jurídico de la dificultad de su recuperación; el valor producto del análisis mencionado se provisionaba para reconocer en los Estados Financieros las contingencias de pérdida por dicho valor; a partir del año 2011 las provisiones de cuentas por cobrar, se realizan conforme el procedimiento establecido en las circulares 0012 y 0015 del año 2010 y 0013 del año 2011 emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## Inventarios

Los inventarios se contabilizan al costo, y al cierre del ejercicio es reducido a su valor de mercado si éste es menor mediante la constitución de una provisión para protección de inventarios. El costo se determina con base en los siguientes parámetros:

- a La valuación de inventarios en el área de Mercadeo se realiza por el método de promedio ponderado con un sistema de inventario permanente.
- b Para inventarios del área de Vivienda, con base en los costos específicos incurridos en su construcción.

## Propiedades, planta y equipo y depreciación

Las propiedades, planta y equipo se contabilizan al costo, que en lo pertinente incluye cargos por gastos de financiación y diferencias en cambio incurridos para su adquisición hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

En concordancia con la circular externa número 019 de la Superintendencia del Subsidio Familiar de fecha 30 de julio de 2007, la depreciación sobre el costo histórico se efectúa con cargo al gasto; en cuanto al saldo del costo ajustado por inflación, este se deprecia, contra la cuenta de Revalorización del Patrimonio; para calcular la depreciación se utiliza el método de línea recta, con base en la vida útil probable de los activos a las tasas anuales del 10% para maquinaria y equipo, muebles y enseres y equipo de oficina, 20% para vehículos y equipo de cómputo, 5 % para edificios diferentes de la sede El Prado; con base en la resolución No. 5719 del 9 de octubre de 1995 emanada de la Subdirección de Fiscalización -División de Investigaciones Especiales- de la Administración de Impuestos Nacionales, se efectúa la depreciación con base en una vida útil de 40 años para dicho edificio.

Las reparaciones y el mantenimiento se cargan a resultados, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los mismos.

Tanto el costo neto ajustado como las valorizaciones se cancelan en los libros cuando se vende o retira un activo y la ganancia o pérdida resultante se refleja en cuentas de resultado.

## Arrendamientos operativos

La Caja continuó su política de tomar en arrendamiento operativo equipos electrónicos y de computación, como una medida para mantener la actualización tecnológica. En el año 2011 por esta modalidad adquirió 470 microcomputadores (2010/568), 129 portátiles (2010/120), y diferentes equipos electrónicos.

## Cargos diferidos

Los diferidos corresponden al costo registrado por programas de computador, estudios de investigaciones y proyectos, dotación y gastos de instalación para dependencias, entre otros. La amortización considera los periodos en los cuales la erogación producirá beneficios económicos futuros. Dichos periodos oscilan entre uno y diez años.

## Valorizaciones

Las valorizaciones de activos que forman parte del patrimonio, incluyen el exceso de avalúos técnicos de propiedades, planta y equipo sobre los respectivos costos netos ajustados por inflación. Dichos avalúos fueron actualizados a diciembre 2011 según I.P.C., tal como lo permiten la normas legales vigentes.

La Administración no incluye en los avalúos técnicos, los activos cuyo valor ajustado sea inferior a 20 salarios mínimos mensuales legales vigentes. En el evento de presentarse un defecto, se registra una provisión con cargo a resultados.

Las valorizaciones de inversiones se registran cuando se presentan excedentes del valor comercial o intrínseco de las inversiones al fin del ejercicio, sobre su costo neto ajustado por inflación según libros, dichas inversiones se actualizaron con el valor intrínseco con corte al 30 de noviembre de 2011.

## Provisión para deudores (Subordinada)

La provisión para deudas de dudoso recaudo se revisa y actualiza al final de cada ejercicio, con base en análisis por edades de saldos y evaluaciones de la cobrabilidad de las cuentas individuales efectuadas por la administración. Periódicamente se cargan a la provisión las sumas que son consideradas incobrables. A continuación se detalla la política contable, de acuerdo con el tipo de cuenta:

- La provisión de cartera de los planes adicionales complementarios se realiza cuando la cartera cumple 90 días de mora, dando cumplimiento a la resolución 724 de 2008 y las modificaciones introducidas con las resoluciones 1424 de 2008, 1687 de 2009, 2093 de 2010 y 004361 de 2011 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

- a La provisión de cartera por recobros, se realiza de acuerdo con la resolución 2093 de 2010 y la resolución 004361 de 2011 teniendo en cuenta la aplicación del artículo 6 de la misma:

Realizar la provisión del 100% de las cuentas por cobrar con antigüedad

igual o mayor a 360 días de vencidas, sin perjuicio del registro de la provisión, de cuentas por cobrar con menor tiempo de vencimiento, calculada con base en el análisis del comportamiento, la tipología y la recuperación real de los recobros y de la objeciones o glosas presentadas durante los últimos doce meses de operación.

- b** Cuando la cartera supera los 360 días de vencida y no exista ningún compromiso de pago se debe provisionar el 100% de la misma.
- c** El 100% del importe de las deudas de difícil cobro.
- d** Para la cartera distinta de difícil cobro, se calcula la provisión de cartera por el método general.
- e** Cuando la cartera presente compromisos de pago, tales como, convenios de pago, que medie proceso jurídico, entre otros, se calcula la provisión por el sistema general o individual de cartera.
- f** Cuando la cartera supera los 360 días y el Ministerio de la Protección Social informe del estado de las mismas o certifique que no hace parte de un proceso de demanda o conciliación, se provisionará el 100%.

#### **Cuentas por pagar al FOSYGA (Subordinada)**

La subordinada registra las obligaciones a cargo del ente económico a favor del Fondo de Solidaridad y Garantía provenientes de las cotizaciones del régimen contributivo, los valores de promoción y prevención, el reconocimiento de las prestaciones económicas, el resultado de la compensación los rendimientos a declarar del Sistema de Seguridad Social en Salud en los términos previstos en las normas legales vigentes.

#### **Provisión del costo médico (Subordinada)**

En la Subordinada, la provisión del costo médico es calculada de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 574 de 2007, que incluye la reserva para autorizaciones de servicios, reserva para eventos ocurridos no avisados y otras reservas.

La provisión de los eventos ambulatorios y hospitalarios se calcula con base en las órdenes de prestación de servicios entregada a los usuarios y no cobrada por las instituciones prestadoras de servicios de salud y médicos adscritos. Para los eventos de acceso directo, la provisión se calcula con base en el porcentaje promedio de recepción de facturas durante el año emitidas por las instituciones prestadoras de servicios de salud y médicos adscritos, conforme a lo exigido en el Decreto 574 de marzo de 2007, la resolución 724 de junio de 2008 y la resolución 1424 de octubre de 2008. El Decreto 1698 de 2007, modificado por

el Decreto 2393 de junio de 2008, estableció la constitución de las provisiones en forma gradual realizando los ajustes a que haya lugar durante 36 meses contados a partir de la entrada en vigencia del Decreto 574 de 2007; el Decreto 4789 de diciembre 4 de 2010 estableció que el plazo para constituir las provisiones se ampliaba de 36 meses a 48 meses.

#### **Ingresos por Plan Obligatorio de Salud – POS (Subordinada)**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 100 de 1993, los ingresos de las entidades promotoras de salud están conformados principalmente por la Unidad de Pago por Capitación (UPC) por afiliado, correspondiente al valor que reconoce el Estado a través del Fondo de Solidaridad y Garantía por cada afiliado aportante, mediante la presentación del formato 3- Presentación o guía del proceso de giro y compensación. Estos ingresos se reconocen en resultados mediante el proceso de compensación, el cual consiste en aplicar el valor de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) aprobada por la Superintendencia Nacional de Salud a la población distribuida por edades (grupo etáreo).

#### **Ingresos por cuotas moderadoras y copagos (Subordinada)**

El ingreso se reconoce en el momento del pago efectuado por el usuario del servicio de acuerdo con las tarifas establecidas por la entidad para tal fin.

#### **Reconocimiento de ingresos por contratos de planes de atención complementarios (Subordinada)**

Para el tratamiento contable de sus contratos de planes complementarios, las políticas sobre la administración de la cartera originada por los mismos y el reconocimiento de los ingresos derivados, la entidad sigue las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la resolución 724 de junio de 2008, resolución 1424 de octubre de 2008.

- 1** Contratos de servicios: El contrato de servicios constituye el soporte para el registro contable en cuentas de orden por el valor total del contrato y se disminuye mensualmente en el momento de la facturación.
- 2** Causación de la exigibilidad de las cuentas por cobrar y de los ingresos realizados: Dependiendo de la modalidad de pago anticipado - mensual - trimestral - semestral o anual, se causa la exigibilidad de la cuenta por cobrar por el importe correspondiente al período de prepago.
- 3** El ingreso realizado se causa por el importe correspondiente en función del tiempo expirado, es decir, días transcurridos entre la fecha de suscripción del contrato y la fecha de corte del mes o mes completo, según el caso.



- 4 Procedimiento general para contratos de planes complementarios con cuotas causadas vencidas: La causación de ingresos por planes complementarios se suspenderá para aquellos casos en que la EPS admite pagos periódicos y el afiliado registra 60 o más días con mora en su pago.
- 5 Vencido este término y si no surte el recaudo referente, la entidad de planes complementarios, independiente de las acciones legales que sea del caso, traslada a “deudas de difícil cobro” el importe correspondiente al período de “prepago” causado no recaudado oportunamente, que en ningún caso puede exceder de la proporción equivalente a dos mensualidades vencidas.
- 6 Si dentro de los treinta días comunes siguientes a la fecha de traslado (60 días) a “deudas de difícil cobro” no se logra regularizar el pago de las cuotas atrasadas, inmediatamente se constituye una provisión por el 100% de la proporción equivalente a las dos mensualidades ya citadas.

#### **Otros ingresos y otros costos operacionales - Promoción y prevención (Subordinada)**

Se registra bajo otros ingresos operacionales el valor per cápita por promoción y prevención reconocido por el Sistema General de Seguridad Social en Salud en cada declaración de giro y compensación una vez surtido el respectivo proceso de compensación. Así mismo, se registran como otros costos operacionales los costos directos e indirectos incurridos en las actividades de promoción y prevención.

Los ingresos y los egresos por promoción y prevención se registran en la contabilidad como otros ingresos operacionales y como otros costos operacionales, respectivamente, de acuerdo con disposiciones legales establecidas en la resolución 724 de junio de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud.

#### **Recobros por tutelas y medicamentos Comité Técnico Científico - CTC (Subordinada)**

Para la contabilización de los recobros por tutelas y medicamentos no POS, la entidad realiza los registros de acuerdo a la resolución 724 de 2008, la resolución 1424 de octubre de 2008 y la resolución 004361 de 2011, la cual modifica la denominación de la subcuenta 13050501 por la de Cuentas por cobrar al FOSYGA pendientes de radicar, facilitando de esta forma la separación de los recobros radicados de aquellos que se encuentran en proceso. Igualmente crea la Subcuenta 13050601 Cuentas por cobrar al FOSYGA radicadas.

Por medio de la resolución 065 de noviembre 21 de 2011 se comenzaron a pagar en forma anticipada los recobros presentados descontada el porcentaje de glosas

que maneja la entidad, mientras se surte el proceso de auditoría y revisión del FOSYGA. Para el control de estos valores la resolución 004361, solicita la creación de la cuenta 130590 de naturaleza crédito se registraran los valores recibidos del FOSYGA como giro previo para abono a cartera sobre los recobros presentados, según la normatividad expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Para ello procede a:

Identificar en los valores radicados por los prestadores de salud los costos relacionados con los eventos no POS, para adjuntarle los fallos de tutela a favor de los usuarios o de las actas por los medicamentos autorizados por el Comité Técnico Científico y realizar la correspondiente factura del cobro al consorcio fiduciario.

Los cobros por los eventos de tutelas y CTC son presentados debidamente soportados ante el FOSYGA para su radicación en los términos establecidos por este organismo; y una vez se tiene los números de radicación se procede a su contabilización, identificando en forma individual cada uno de los cobros por medio del número de factura.

Se debitan los recobros por tutelas y CTC con las resustentaciones de eventos que fueron glosados.

Se acredita la cuenta por los pagos totales o parciales efectuados por el administrador fiduciario por conceptos de recobros, de manera individual.

Igualmente se acredita por los valores glosados por el administrador fiduciario.

#### **Obligaciones laborales**

Las obligaciones laborales se ajustan al fin de cada ejercicio con base en las disposiciones legales vigentes. De igual forma, el pasivo incluye las obligaciones que la Caja tiene por prestaciones extralegales con sus empleados.

Los trabajadores están cubiertos con el régimen de seguridad social (Ley 100 de 1993). La Caja cubre su obligación de pensiones a través de pago de aportes al Instituto de los Seguros Sociales – Pensiones, y/o a los fondos privados de pensiones en los términos y las condiciones contempladas en dicha Ley.

#### **Impuestos gravámenes y tasas**

##### **Impuesto de renta**

De conformidad con la Ley 488 de 1998, a partir de 1999 las Cajas de Compensación Familiar son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios con régimen tributario normal con respecto a los ingresos generados en actividades industriales, comerciales y en actividades financieras

distintas a la inversión de su patrimonio, diferentes a las relacionadas con salud, educación, recreación y desarrollo social. La tarifa aplicable es del 33% sobre el excedente neto generado.

### **Impuesto sobre la renta (Subordinada)**

La compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta corriente con base en la utilidad gravable o renta presuntiva, la que sea mayor, estimada a tasas especificadas en la Ley 1111 de diciembre de 2006; además, registra como impuesto de renta diferido el efecto de las diferencias temporales entre libros e impuestos en el tratamiento de ciertas partidas, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

### **Impuesto al patrimonio**

Hasta el año 2010 el impuesto al patrimonio se registró como gasto, de acuerdo con instrucción emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar en circular 0011 de mayo 2.008; con base en lo establecido en la Ley 1370 de 2009 y en el Decreto 859 de 2011; en el año 2011 el impuesto al patrimonio correspondiente a esa vigencia se amortizó contra la cuenta Revalorización del Patrimonio.

### **Cuentas de orden**

Se registran como cuentas de orden los compromisos pendientes de formalización y los derechos o responsabilidades contingentes.

### **Estimados contables**

La preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, requiere que la Dirección haga algunas estimaciones y asunciones que afectan los montos reportados de activos, pasivos y los montos de ingresos y gastos reportados durante el período de reporte.

### **Reclasificaciones**

Algunas partidas incluidas en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2010 fueron reclasificadas para adecuarlas a la presentación y comparación con respecto a los Estados Financieros correspondientes al año 2011.

### **Importancia relativa o materialidad**

Un hecho económico es material cuando, en vista de las circunstancias que lo rodean, podría ocasionar que el juicio de una persona razonable que confiase en los Estados Financieros se modificara o se influenciara significativamente.

Para propósitos de presentación de estos Estados Financieros y de las revelaciones en sus notas, se considera un hecho económico material el resultado de un

hecho individualmente significativo o un conjunto de hechos de menor cuantía que, individualmente o en conjunto, sean superiores al 5% del total de activos y al 5% del resultado neto del año.

### **Bases de consolidación**

La Caja prepara sus estados financieros consolidados de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2649 de 1993 y la Ley 222 de 1995. En las anteriores normas se establecen los principios de consolidación y subordinación para actividades de personas naturales o entes jurídicos.

Los requisitos incluyen la presentación de estados financieros consolidados con aquellas subordinadas en que se posea más del 50% del capital de otros entes económicos o existen presunciones de subordinación.

Los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2011 y 2010 incluyen los Estados Financieros de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca y los de su subordinada Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S., estos últimos al corte de noviembre 30 de 2011 (año 2010 octubre 31); el porcentaje de la inversión de Comfandi en el patrimonio de la Subordinada al 31 de diciembre de 2011, es del 77,3%.

El objeto social de Servicio Occidental de Salud consiste en:

- I. Promover la afiliación de los habitantes del territorio colombiano al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través del régimen contributivo o del régimen subsidiado, garantizando siempre la libre escogencia del usuario y remitir al Fondo de Solidaridad y Garantía la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de prestación de servicios.
- II. Administrar el riesgo de salud de sus afiliados.
- III. Movilizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud mediante el recaudo de las cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.
- IV. Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el plan obligatorio de salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados, con cargo a las unidades de pago por capitación.
- V. Organizar la prestación del servicio de salud derivado del sistema de riesgos profesionales, conforme a las disposiciones legales que rijan la materia.
- VI. Organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al plan obligatorio de salud según lo prevea su propia naturaleza.

El efecto de la consolidación en los activos, pasivos, patrimonio y la utilidad neta de Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca se indica a continuación:

	31 de diciembre de 2011	2010
Saldo inicial activos de la matriz	864.913.789	812.327.804
Más: Adición de activos de la Subordinada	107.112.267	99.555.994
Menos: Eliminación de operaciones recíprocas	(23.717.499)	(32.307.378)
Interés minoritario	2.723.926	0
	<b>951.032.483</b>	<b>879.576.420</b>
Saldo inicial pasivos de la matriz	207.771.102	199.718.237
Más: Adición de pasivos de la Subordinada	119.116.038	82.757.579
Menos: Eliminación de operaciones recíprocas	(22.748.806)	(18.301.723)
Interés minoritario	0	3.811.939
	<b>304.138.334</b>	<b>267.986.032</b>
Saldo del patrimonio de la matriz (sin consolidar)	657.142.687	612.609.567
Más: Patrimonio de la Subordinada	(12.003.771)	16.798.415
(Menos): Eliminaciones de operaciones recíprocas	1.755.233	(17.817.594)
	<b>646.894.149</b>	<b>611.590.388</b>
Saldo inicial del remanente neto del ejercicio de la matriz	23.018.262	23.177.480
Pérdida neta de la Subordinada	(17.398.859)	(3.946.944)
Más (Menos): Eliminación de operaciones recíprocas e interés minoritario	14.737.189	3.974.156
	<b>20.356.592</b>	<b>23.204.692</b>

#### Valor patrimonial proporcional.

La inversión de la matriz en la subordinada es eliminada por el método del valor patrimonial proporcional.

### Nota 3 - Disponible e inversiones

	Tasa de interés efectivo anual %	2011	2010
Efectivo		37.005.900	17.141.787
<b>Inversiones voluntarias:</b>			
Fiducias	5.98% a 1.52%	13.722.537	11.415.311
Certificados de Depósito a Término	6.00% a 3,59%	2.947.500	17.223.945
Inversiones en Repos		41.404	4.578.898
Cuentas en participación		5.444.166	4.606.345
Inversiones en TES y bonos		757.059	19.207.717
<b>Inversiones obligatorias:</b>			
Certificados de Depósito a Término	7.78% a 3,70%	1.842.235	1.556.735
		<b>61.760.801</b>	<b>75.730.738</b>

De acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Caja debe mantener fondos restringidos en inversiones a corto plazo.

El efectivo incluye fondos restringidos de la Subordinada al 30 de noviembre de 2011 y 31 de octubre de 2010, correspondiente a cuentas bancarias con destinación específica, en las cuales se consignan las cotizaciones de los aportantes al Sistema de Seguridad Social en Salud. De acuerdo con el artículo 11 del Decreto 1485 de 1994, dichos saldos deben ser utilizados exclusivamente para hacer las transferencias al FOSYGA por concepto de las subcuentas de compensación, solidaridad, promoción y prevención y el retiro de los valores de la UPC, derivados del proceso de compensación. Al 30 de noviembre de 2011, los recursos sin compensar quedaron depositados en cuentas corrientes de los bancos de Bogotá, Davivienda, y Banco Agrario.

### Nota 4 - Cuentas por cobrar

	2011	2010
Afiliados (1)	58.405.081	49.739.417
Empleados	396.976	352.522
Ingresos por cobrar	124.754	415.203
Impuestos	4.872.453	6.570.260
Anticipos y avances a contratistas	2.354.850	8.635.244
Reclamaciones	3.363.772	433.758
Deudores varios	12.180.860	9.818.056
Exempleados	53.124	72.117
Incapacidades	218.317	170.652
Documentos por cobrar	214.203	82.224
Fondo de Solidaridad y Garantía	50.441.738	52.299.092
Programa de Atención integral a la Niñez	224.180	51.266
	<b>132.850.308</b>	<b>128.639.811</b>
Menos - Provisión para cuentas de difícil cobro	(7.026.480)	(5.004.537)
	<b>125.823.828</b>	<b>123.635.274</b>

(1) En este rubro se registra los créditos otorgados por las diferentes áreas de servicio de la Caja.

(2) Vinculados económicos está representado en cuentas por cobrar a Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. Las operaciones realizadas corresponden a la prestación de servicios de salud y se efectuaron en las mismas condiciones que si se hubieran realizado con terceros.



## Nota 5 - Inventarios

	2011	2010
Mercadeo	51.101.969	56.801.736
Materiales y suministros	3.140.447	1.845.461
Terrenos	4.423.812	4.513.388
Obras de construcción en curso	560.559	596.489
Vivienda terminada para la venta	463.270	487.083
<b>Otros bienes para la venta:</b>		
Inventario Salud	1.944.890	1.087.481
Inventario Recreación	522.965	449.372
	<b>62.157.912</b>	<b>65.781.010</b>
Prov. protección de inventarios	(50.229)	(53.858)
	<b>62.107.683</b>	<b>65.727.152</b>

## Nota 6 - Gastos pagados por anticipado

	2011	2010
Impuestos	1.609.118	2.226.649
Seguros	986.951	815.156
Contratos de mantenimiento	877.533	507.889
Incapacidades	3.821.074	589.146
Otros	264.238	402.122
	<b>7.558.914</b>	<b>4.540.962</b>

## Nota 7 - Otros activos a corto plazo

	2011	2010
Fondo de Atención Integral a la Niñez	304.917	977.181
Fondo Subsidio Familiar de Vivienda (1)	8.968.232	21.254.569
Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado	23.265.180	19.018.971
Fondos y/o convenios de cooperación	1.507.953	470.646
	<b>34.046.282</b>	<b>41.721.367</b>

(1) Ver explicación sobre disminución del Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda en nota 27.

## Nota 8- Inversiones permanentes

	2011	2010
Finamérica (1)	12.975.605	12.974.426
Simple (2)	262.500	262.500
Centro Eventos Valle del Pacífico (3)	250.000	250.000
Nueva EPS (4)	7.751.000	7.751.000
Otros	49.230	48.841
Derechos fiduciarios	1.087.920	1.087.920
	<b>22.376.255</b>	<b>22.374.687</b>
Menos- Provisión para protección de inversiones	(8.137.258)	(9.339.114)
	<b>14.238.997</b>	<b>13.035.573</b>

- (1) En Finamérica al 30 de noviembre de 2011, la Caja poseía 74.883.209.253 acciones (2010 / 74.883.209.253 ) de valor de realización de \$0.1832 cada una ( 2010 / \$0. 1653954), las cuales representan el 20,093% ( 2010 / 20,093%) de participación en el capital de dicha sociedad.
- (2) En Simple S.A al 30 de noviembre de 2011 la Caja poseía 262.500 acciones (2010 / 262.500) con un valor de realización de \$5.771,64 (2010 / \$4.689.15) por acción, las cuales representan el 25% de participación en el capital de dicha sociedad.
- (3) La Caja poseía 12.500 acciones, al 30 de noviembre de 2011, en el Centro de Eventos Valle del Pacífico (2010 / 12.500), las cuales tienen un valor nominal de \$10.000 c/u, valor de realización 11.099,74, representa el 0.2% de participación.
- (4) La Caja poseía en la NUEVA EPS S.A., al 30 de noviembre de 2011, 7.751 acciones (2010 / 7.751) de valor nominal \$65.000 c/u. valor de realización \$76.856, representa el 0,5855% del total de acciones.

## Nota 9 - Propiedades, planta y equipo

	2011	2010
Terrenos	46.899.855	48.192.515
Construcciones en curso (1)	60.912.748	28.190.447
Edificios	200.535.331	200.474.937
Maquinaria y equipo	29.271.983	27.232.554
Equipo de oficina	12.957.560	11.459.915
Equipo de computación y comunicación	31.442.005	31.401.811

Equipo médico científico	26.355.420	17.929.405
Equipo de hoteles, restaurantes y cafetería	4.960.799	4.720.216
Flota y equipo de transporte	4.050.529	4.050.529
Flota y equipo fluvial y/o marítimo	226.744	226.744
Semovientes	10.719	10.719
	<b>417.623.693</b>	<b>373.889.792</b>
Depreciación acumulada, depreciación fiscal y provisión protección activos	(171.078.226)	(159.247.442)
	<b>246.545.467</b>	<b>214.642.350</b>

(1) Para el año 2011 corresponde a la construcción de la Nueva Clínica Comfandi, y remodelaciones en centros recreativos Pance, Calima, Arroyohondo, Tablones Palmira y Centro recreativo Tuluá; Para 2010 corresponde a la construcción de la Nueva Clínica Comfandi.

## Nota 10 - Otros activos a largo plazo

	2011	2010
Bibliotecas	917.372	947.632
Cargos diferidos:		
Enlucimiento, adecuaciones, mejoras e instalaciones	1.482.158	466.509
Estudios, investigaciones y proyectos (1)	18.576.971	22.571.264
Programas para computador (software) (1)	8.956.847	1.700.938
Mejoras a propiedades ajenas	1.590.382	2.060.392
Impuesto al patrimonio y sobretasa (2)	2.065.547	0
Otros cargos diferidos	8.368.445	4.041.423
Obras de arte	20.367	20.367
Deudores a largo plazo (3)	48.150.689	29.644.902
Varios	12.297.107	8.944.486
	<b>102.425.885</b>	<b>70.397.913</b>
Provisión deudores largo plazo	(6.301.992)	(2.552.375)
	<b>96.123.893</b>	<b>67.845.538</b>

(1) Incluye el valor del proyecto tecnológico administrativo Smart, el cual inició operaciones a partir del 1° de enero de 2011 en el área financiera y a partir del mes de abril de 2011 con la vertical de Salud; Este proyecto empezó su amortización de acuerdo con el funcionamiento de cada módulo, entre los meses de febrero y julio de 2011, el valor amortizado fue de \$776.181.

(2) Ver nota 16

(3) Con el Decreto 2481 de 2003, el Gobierno Nacional facultó a Findeter para que estableciera una línea de redescuento para crédito y micro crédito inmobiliario para VIS dirigido entre otras entidades a las Cajas de Compensación Familiar, para que otorgaran créditos hipotecarios y micro créditos inmobiliarios para la compra de vivienda tipo 1 y 2 nueva o usada. Para el año 2011 la porción corriente asciende a \$1.416.636 (2010/\$1.471.972) y la porción largo plazo 2011 a \$15.589.795 (2010/\$16.198.763).

## Nota 11 - Valorizaciones

	2011	2010
Inversiones en acciones	1.903.442	1.002.984
Exceso de avalúos técnicos de propiedad planta y equipo sobre costo neto en libros ajustado por inflación:		
Terrenos	99.174.840	92.593.602
Construcciones y edificaciones	190.013.342	171.918.612
Maquinaria y equipo	3.280.986	3.017.424
Equipo de oficina	935.177	818.192
Equipo de computación y comunicación	1.898.051	1.240.898
Equipo médico científico	1.753.402	1.229.082
Equipo de hotel, restaurante y cafetería	193.105	126.040
Equipo de transporte y equipo fluvial y/o marítimo	950.347	750.632
	<b>300.102.692</b>	<b>272.697.466</b>

## Nota 12 - Obligaciones financieras

	Tasa de interés efectiva anual %	2011	2010
Sobregiros bancarios - En libros		599.717	69.300
Préstamos promoción y oferta (1)	DTF	4.463.082	5.012.685
Obligaciones (2)	UVR+2 puntos	27.006.430	17.670.735
		<b>32.069.229</b>	<b>22.752.720</b>
Corto plazo		16.479.435	6.553.957
2011 en adelante		15.589.794	16.198.763
<b>Total obligaciones</b>		<b>32.069.229</b>	<b>22.752.720</b>

(1) En el año 2011 no se utilizaron recursos del FOVIS como prestamos de promoción y oferta para desarrollo de proyectos de vivienda, en el año 2010 se utilizaron recursos del FOVIS como promoción de oferta de vivienda de interés social, en el desarrollo de los siguientes proyectos: Lomalinda, Molinos, Montellano de Comfandi y Altos de la Pradera.

(2) Corresponde a los recursos recibidos de Findeter, dentro de la línea de redescuento autorizada para la Caja, Ver nota 10 punto (1).

## Nota 13 - Subsidio monetario y recaudos por pagar

	2011	2010
Recaudos por pagar al ICBF y SENA	243.770	20.400
Subsidio monetario por pagar (1)	12.450.830	9.849.886
Ajuste al 55% y exceso cuociente departamental (2)	2.298.086	3.607.678
	<b>14.992.686</b>	<b>13.477.964</b>

- (1) El subsidio monetario por pagar corresponde a valores aún no cobrados por los beneficiarios del subsidio monetario.
- (2) Corresponde a los valores registrados como ajuste al 55%, conforme los artículos 5 y 9 del decreto reglamentario 1769 de 2003, en 2011 el registro por este ajuste ascendió a \$ 1.610.457, en 2010 no fue necesario registrar este ajuste; ver nota 19.

## Nota 14 - Cuentas y gastos acumulados por pagar

	2011	2010
Proveedores	70.806.867	60.774.614
Concesionarios	3.204.542	2.331.972
Pasivos estimados y provisiones	37.130.490	23.582.327
Cuotas iniciales programas de vivienda	554.297	232.257
Impuestos gravámenes y tasas (1)	2.907.127	2.153.897
Entidades de Salud	47.371.284	40.907.486
Impuesto a las ventas retenido	583.349	523.414
Impuesto de Industria y Comercio retenido	163.607	158.319
Retenciones y aportes de nómina	1.184.119	3.720.591
Provisión impuesto sobre la renta	1.284.927	2.121.665
Retenciones en la fuente	1.579.031	1.860.067
Fondo de Solidaridad y Garantía	7.189.747	4.760.292
Incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad	4.224.237	1.405.491
Acreedores varios	2.695.464	3.533.130
Ingresos recibidos por anticipado	5.622.200	3.687.749
Contribución a la Superintendencia del Subsidio Familiar	2.005.831	1.865.690
Consignaciones por aplicar	1.105.470	1.220.159

Apropiación Fovis por pagar	2.577.150	3.444.735
Cuentas por pagar Fonede	874.584	878.022
	<b>193.064.323</b>	<b>159.161.877</b>

- (1) Incluye \$688.515, que corresponde al valor a pagar durante el año 2012 por concepto de impuesto al patrimonio (Ver nota 16).

## Nota 15 - Otros pasivos a corto plazo

	2011	2010
Fondo de Atención Integral a la Niñez (1)	304.917	977.181
Fondos o convenios de cooperación (2)	1.569.279	531.403
Fondo Subsidio Familiar de Vivienda - FOVIS (3)	8.968.232	21.254.569
Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado (4)	23.265.180	19.018.971
	<b>34.107.608</b>	<b>41.782.124</b>

Ver Nota 27, fondos con destinación específica

- (1) Del monto total disponible se ejecutaron recursos por \$1.775.852 (año 2010/ \$1.003.415)
- (2) Ver nota 25.
- (3) Como se menciona en la nota 27, la Caja apropió en el año 2011 el 14% (2010/20.5%) de los aportes del 4% (para Cajas de Compensación) recaudados e invirtió esos valores en títulos de inversión de fácil liquidez. Del monto total apropiado se adjudicaron subsidios por \$26.876.214 (2010/ \$52.767.254) de los cuales han sido pagados al 31 de diciembre de 2011 \$45.573.674 (2010 / \$42.906.518).
- (4) Como se menciona en la nota 27, la Caja a partir del año 2003 administra el Fondo para el Fomento al Empleo y Protección al Desempleado; los recursos del fondo se encuentran invertidos en títulos de inversión de fácil liquidez. Del monto total apropiado se adjudicaron subsidios por \$4.421.914 (año 2010/ \$3.802.246), de los cuales han sido pagados al 31 de diciembre de 2011 \$3.232.980 (2010 / \$3.246.887)

## Nota 16 - Otros pasivos a largo plazo

	2011	2010
Excedentes del 55% y exceso cuociente departamental no transferido (1)	10.368.645	10.637.795
Impuesto al patrimonio e impuesto sobre la renta diferido (2)	1.532.280	155.250
FONUDE por inversión en Finamérica	4.879.700	4.879.700
	<b>16.780.625</b>	<b>15.672.745</b>



- (1) Corresponde a los valores registrados en años anteriores, conforme los artículos 5 y 9 del Decreto 1769 de 2.003, ver nota 19.
- (2) Mediante la Ley 1370 del año 2009, se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5.000.000 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3.000.000 y \$5.000.000 una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de emergencia No. 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo una tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1.000.000 y \$2.000.000 y del 1.4% para patrimonios entre \$2.000.000 y \$3.000.000.

Por su parte el Decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto, la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

La tarifa aplicable para COMFANDI sobre la base mencionada fue del 4.8% y una sobretasa del 25%, generando un impuesto al patrimonio \$2.754.062. Al 31 de diciembre de 2011 el pasivo de la Caja por este impuesto fue de \$2.065.546, clasificado como un pasivo a corto plazo \$688.515 (ver nota 14), valor que será cancelado en el año 2012 y como un pasivo a largo plazo \$1.377.030, valor a cancelar en los años 2013 y 2014.

La Caja registró y canceló durante el año 2011 las dos primeras cuotas por valor de \$688.515, equivalentes al 25% del total del impuesto con cargo a la cuenta Revalorización del Patrimonio, de conformidad con el Decreto 859 de 2.011.

#### Impuesto al Patrimonio - Subordinada

Durante el 2010 la entidad registro el Impuesto al Patrimonio en la cuenta revalorización del patrimonio por valor de \$209.267. Para el cierre de 2011, no hay registro del impuesto al patrimonio, porque al 1 de enero de 2011 el patrimonio fue negativo.

## Nota 17 - Impuesto sobre la renta

De conformidad con la Ley 488 de 1998, a partir del año 1999 las Cajas de Compensación Familiar son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios con régimen tributario normal con respecto a los ingresos generados en actividades industriales, comerciales y en actividades financieras distintas a la inversión de su patrimonio, diferentes a las relacionadas con salud, educación, recreación y desarrollo social. La tarifa aplicable es del 33% sobre el excedente neto generado.

Detallamos la conciliación de la renta fiscal vs. contable a 31 de diciembre:

	2011	2010
Utilidad contable de la Caja	23.018.262	23.177.480
Utilidad de las áreas no contribuyentes	(22.307.346)	(22.261.249)
Gastos y costos provisionados áreas contribuyentes	27.953	19.624
Impuesto de timbre	8.472	42.159
Impuesto de vehículos	12.086	260
Otros costos y gastos no deducibles	1.747.359	3.633.148
Ajuste por inflación de la depreciación	(348.415)	(286.265)
Impuesto al patrimonio	0	528.946
Ingresos y costos internos	(549.898)	(793.128)
Reserva de cartera	392.855	0
Deducción por inversión en activos fijos	0	80.045
<b>Renta líquida áreas contribuyentes</b>	<b>2.001.328</b>	<b>4.141.020</b>
Renta líquida gravable	2.001.328	4.141.020
Provisión impuesto de renta	660.438	1.366.537
Autorretenciones	(2.893.847)	(4.539.005)
Otras retenciones	(1.004.839)	(896.891)
<b>Saldo a favor</b>	<b>(3.238.248)</b>	<b>(4.069.359)</b>

Conciliación del patrimonio contable vs. fiscal

	2011	2010
Patrimonio contable a diciembre 31	657.142.687	612.609.567
Diferencia en costo fiscal de inversiones	6.514.857	(6.396.347)
Provisión cuentas por cobrar	5.161.000	3.641.948
Impuesto de renta del periodo	(660.438)	(1.515.706)
Ajuste otros activos	0	(1.283.655)
Ajuste inflación áreas no contribuyentes	(31.919.850)	(41.822.640)
Pasivos estimados y provisiones	14.574.188	11.672.966
Valorizaciones contables	(296.863.704)	(269.384.358)
Provisión de inversiones	10.810.719	12.014.323
Inventarios	50.229	53.858
Provisión de activos e impuesto de renta diferido	189.783	155.250
<b>Patrimonio líquido fiscal a diciembre 31</b>	<b>364.999.471</b>	<b>319.745.206</b>

De acuerdo con las normas vigentes la Caja está excluida de la renta presuntiva.

Actualmente están abiertas para revisión de las autoridades tributarias, las declaraciones de renta correspondientes a los años gravables 2009, 2010 y 2011.

### Impuesto sobre la renta (Subordinada)

Las disposiciones vigentes aplicables a la entidad estipulan que:

En diciembre de 2006, el Congreso Nacional emitió la Ley 1111 que reforma el Estatuto Tributario Colombiano; entre los principales cambios se encuentran:

- a** A partir del año 2007, será deducible el veinticinco por ciento (25%) del gravamen a los movimientos financieros efectivamente pagados. Hasta el año 2006 este gravamen no era deducible. La Ley 1429 de diciembre de 2010 adicionó el artículo 872 del E.T. en el cual en forma gradual se eliminan los gravámenes a los movimientos financieros entre los años 2014 al 2018.
- b** A partir del 1° de enero de 2007, el 40% de las inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos adquiridos, aún bajo la modalidad de leasing financiero con opción irrevocable de compra, será deducible. Hasta el 2006 dicho beneficio era del 30%. Esta deducción especial se elimina a partir del 2011 de acuerdo a lo establecido en la Ley 1430 de diciembre de 2011 en su artículo 1°.
- c** La tarifa de impuesto sobre la renta será del 33% a partir del año 2008. Para el año gravable 2007 la tasa fue del 34%. Así mismo, desaparece la contribución especial del 10% sobre el la tarifa de impuesto a la renta, la cual aplicó hasta el año 2006.
- d** A partir del año 2007 se eliminan los ajustes por inflación para efectos fiscales.

A continuación se detalla la conciliación entre la ganancia antes de provisión para impuesto sobre la renta y la renta líquida gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	2011	2010
Utilidad antes de la provisión para impuesto sobre la renta	(15.177.289)	(2.168.262)
Más (Menos):		
Provisiones no deducibles	21.604.879	15.628.164
Provisiones deducibles	(18.818.837)	(4.746.765)
Contribución cuatro por mil	105.502	7.631
Intereses y sanciones en impuestos	195.051	72.049

Costos y gastos ejercicios anteriores	651.619	20.895
Industria y comercio	1.095.156	0
Otros (incluye impuesto al patrimonio)	5.236	0
(Pérdida) renta líquida gravable	(10.338.683)	8.813.712
Renta presuntiva	24.545	0
(Pérdida) renta líquida gravable	(10.338.683)	8.813.712
Tarifa impositiva	33%	33%
Provisión para impuesto sobre la renta antes de descuentos	8.100	2.908.525
Provisión para impuesto sobre la renta del año corriente	8.100	2.908.525
El cargo a resultados por concepto de impuesto sobre la renta comprende:		
Amortización impuesto renta diferido	2.221.570	1.778.682
<b>Total</b>	<b>2.221.570</b>	<b>4.687.207</b>

A continuación se detalla la conciliación patrimonial por los años terminados el 30 de noviembre:

	2011	2010
Patrimonio contable	(12.003.771)	16.798.415
Más:		
Valor patrimonial de las inversiones	10.074.978	27.986.074
Provisión propiedad, planta y equipo	287.086	287.086
Provisión para costos y gastos	945.030	679.789
Provisión impuesto industria y comercio	624.489	633.433
Provisión del SGSSS	22.644.629	12.585.235
Menos:		
Valor contable de las inversiones	10.074.978	27.986.074
Valorización propiedad planta y equipo	3.226.213	3.300.333
Valorización otras inversiones	12.775	12.775
Impuesto de renta diferido	2.221.570	0
<b>Patrimonio fiscal</b>	<b>7.036.905</b>	<b>27.670.851</b>

La administración de la entidad y sus asesores legales consideran que las sumas contabilizadas como pasivo por impuestos por pagar son suficientes para atender cualquier pasivo que se pueda establecer con respecto al año que estamos cerrando. La declaración de renta del año 2010 presento saldo a favor el cual va a ser imputado en la declaración de renta del año 2011. Esta declaración se presentó sin beneficio de auditoría y se encontrará abierta por 5 años.

## Nota 18 - Patrimonio

### Patrimonio

El patrimonio de la Caja está constituido básicamente con el remanente obtenido en las operaciones de cada ejercicio. El movimiento del patrimonio y la distribución del remanente durante cada año es autorizado por el Consejo Directivo de la Caja según sus estatutos.

### Reserva legal

De acuerdo con normas vigentes del subsidio familiar se incrementó la reserva legal, pues el cálculo efectuado en el año 2011 equivalente al 30% del monto de una mensualidad del subsidio familiar reconocido en dinero en el semestre inmediatamente anterior, resultó ser superior al saldo de la cuenta a diciembre 31 de 2010. El monto de la reserva legal se encuentra invertido en títulos de libre disponibilidad.

### Obras y programas de beneficio social desarrollados

Esta cuenta comprende las inversiones efectuadas por la Caja en bienes, con las características propias de los activos fijos adquiridos con la finalidad de dar cumplimiento a su objeto social, este registro se efectúa en concordancia con la circular 003 de febrero 24 de 1984 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## Nota 19 - Subsidio Familiar en dinero y gastos de administración

Para la cuota monetaria, el Decreto 1769 de 2003 creó el mecanismo de cuota única por Departamento la cual debe ser establecida anualmente por la Superintendencia del Subsidio Familiar; en el año 2011 el valor de esta cuota para el Departamento del Valle del Cauca fue de \$19.259, cuota pagada por Comfandi de enero a diciembre de 2011. (2010/\$17.026).

De acuerdo con las normas vigentes de las Cajas de Compensación, el valor a pagar por concepto de Subsidio Familiar en dinero se calcula aplicando el 55% al saldo de recaudos de aportes patronales del 4% una vez descontadas las apropiaciones para Fondo de Solidaridad y Garantía, Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda y Fondo de Fomento al Empleo y Protección al Desempleado; y una vez descontadas las partidas destinadas a gastos de administración de la Caja y a reserva legal.

Como parte de los procedimientos establecidos para las Cajas, cuando una Caja de Compensación mediante el pago de la cuota monetaria no alcance el 55 % mencionado en el párrafo anterior, debe girar la diferencia a otras Cajas de Compensación o incrementar con estos recursos el subsidio en las áreas de inversión social; este monto es establecido en el mes de enero de cada año, por la Superintendencia del Subsidio Familiar; Comfandi distribuyó en el año 2011 como subsidio monetario una suma equivalente al 53,82% (2010/ 55,36%) por lo que se registró ajuste por \$1.610.457.

Así mismo cargó a gastos de instalación, administración y funcionamiento \$16.055.150 (2010/ \$14.932.801), equivalentes al 8% de los aportes recibidos de afiliados más el valor percibido por administrar los aportes al Sena e I.C.B.F.

## Nota 20 - Otros ingresos no operacionales

	2011	2010
Arrendamientos	909.623	657.155
Administración de aportes	6.711	2.478
Subsidio monetario anulado por vencimiento de tres años	1.084.217	1.306.351
Descuentos	1.213.527	489.754
Recuperación de costos y gastos	2.256.227	2.254.568
Ingresos financieros	6.987.519	5.960.629
Comisiones (1)	977.802	1.657.091
Otros	2.220.648	1.556.099
Dividendos recibidos	1.677.903	1.580.893
Ingresos de periodos anteriores	325.986	399.930
	<b>17.660.163</b>	<b>15.864.948</b>

(1) En este rubro se registra la comisión recibida por el convenio de recaudos por servicios públicos.



## Nota 21 - Gastos operacionales por servicios de obras de beneficio social

	2011	2010
Gastos operacionales de servicios sociales:		
Educación	18.745.861	16.378.829
Recreación	32.240.556	31.190.218
Formación y capacitación	3.632.599	3.518.047
Fomento al empleo	1.425.171	1.230.190
Crédito social	328.463	567.943
Subtotal gastos operacionales servicios sociales	56.372.650	52.885.227
Gastos de administración	16.055.150	14.932.801
	<b>72.427.800</b>	<b>67.818.028</b>

## Nota 22 - Apropiaciones

	2011	2010
Fondo de Vivienda de Interés Social:		
- FOVIS	28.081.637	38.246.646
- FONEDE	4.011.662	3.731.380
Fondo de Solidaridad y Garantía	10.029.156	9.328.450
Fonede (2% reducción gastos de administración)	4.011.662	3.731.380
Contribución a la Superintendencia	2.005.831	1.865.690
Reserva legal	254.139	32.451
	<b>48.394.087</b>	<b>56.935.997</b>

Ver nota 27. Fondos con destinación específica.

## Nota 23 - Egresos no operacionales

	2011	2010
Fovis promoción y oferta - Findeter	1.295.714	1.521.133
Financieros y otros	6.272.510	2.453.554
Pérdida en venta y retiro de bienes	265.457	31.437
Gastos extraordinarios	794.658	243.542
Gastos períodos anteriores	1.175.483	2.326.908
Gastos diversos	521.716	539.200
	<b>10.325.538</b>	<b>7.115.774</b>

## Nota 24 - Cuentas de orden

	2011	2010
<b>Cuentas de orden deudoras</b>		
Derechos contingentes	150.000	922.602
Deudoras fiscales	321.003.453	213.633.050
Propiedad, planta y equipo totalmente depreciados, agotados y/o amortizados	37.742.437	6.091.471
Contratos de régimen contributivo	38.337.685	12.448.667
Aportes en mora y pagares (1)	28.315.771	5.242.762
Inversiones en propiedades ajenas (2)	141.170	169.404
Anticipo activos fijos – Ajustes por inflación y otros	517.746	64.003.190
Títulos valores en tesorería	46.976	72.014
Capitalización de la revalorización	5.536.279	5.536.280
<b>Total cuentas de orden deudoras</b>	<b>431.791.517</b>	<b>308.119.440</b>
<b>Cuentas de orden acreedoras</b>		
Línea redescuento Findeter utilizada	23.703.320	23.703.320
Bienes y valores recibidos de terceros	3.148.862	108.914
Litigios y/o demandas (3)	54.213.113	69.291.937
Procesos tributarios y de aportes parafiscales (4)	2.268.022	962.214
Cuentas en participación (5)	144.998.790	155.733.733
Arrendamiento financiero, ajuste por inflación patrimonio y otros	1.192.016	51.700.858
<b>Total cuentas de orden acreedoras</b>	<b>229.524.123</b>	<b>301.500.976</b>

- (1) Corresponde principalmente a empresas que no han realizado su retiro efectivamente de la Caja.
- (2) Corresponde al saldo por amortizar de la alianza realizada con los parques El Jardín y La Bombonera y con la Corporación para la Recreación Popular de Buga.
- (3) Para el año 2011 se registraron valores por demandas laborales y civiles.
- (4) Procesos tributarios: Requerimiento recibido de la DIAN para el impuesto al patrimonio del período gravable 2.005; según actualización del abogado a cargo, el 03 de febrero de 2012, se notificó por estado el auto que ordenó dar traslado para alegar de conclusión, oportunidad dentro de la cual Comfandi presentó los respectivos alegatos de conclusión. Desde el 16 de febrero de 2012, el proceso se encuentra al despacho para fallo de primera instancia, y hasta la fecha no se ha convocado la respectiva sala.
- (5) A partir del año 2001 la Caja ha venido desarrollando proyectos de vivienda en compañía de empresas constructoras y productoras o comercializadoras de materiales de construcción, mediante alianzas estratégicas. El saldo de las cuentas de orden acreedoras corresponden básicamente a ingresos no distribuidos, a diciembre 31, entre los socios de las alianzas.
- (6) Ver nota 8. Inversiones permanentes.

## Nota 25 - Convenios de cooperación

Durante el año 2011 se suscribieron convenios de cooperación por \$13.855.000 (2010 / \$16.969.046).

Los proyectos son:

Nombre del proyecto	Cooperante	Valor total del proyecto (Miles de pesos)	Aporte de contrapartida CCF (miles de pesos) en especie
Industrias Culturales, motor de desarrollo socioeconómico de Cali	BID-FOMIN Metrópoli Cámara de Comercio de Cali ICESI Alcaldía Santiago de Cali	\$5.780.000	\$ 1.238.942
Programa de inserción laboral productiva para personas en situación de discapacidad	BID-FOMIN Acción Social SENA Fundación Saldarriaga Concha Fundación Corona Socios regionales	\$ 8.075.000	\$ 115.000

## Nota 26 - Transferencias entre cajas

De acuerdo con las resoluciones emitadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, a continuación se detallan las transferencias de recursos efectuadas durante el año:

Resolución	0076
Fecha	Febrero 09/11
Concepto	Fonede
Cuenta	28 55 05
Valor	\$959
Caja receptora	ComfaArauca

## Nota 27 - Fondos con destinación específica

### Fondos con destinación específica

Como lo establece la Ley 789 de 2002, en el mes de enero de cada año, la Superintendencia del Subsidio Familiar emite una resolución en la que establece los porcentajes que cada Caja de Compensación debe apropiar de los aportes patronales del 4% recaudados; los porcentajes de apropiación para los diferentes Fondos establecidos por la resolución 0053 de enero 28 de 2011, se presentan a continuación:

Fondo	2011	2010
Fovis obligatorio	10	10
Fonede	2	2
Fosyga	5	5
Foniñez obligatorio	0	0

### Fovis voluntario

Para el año 2011, mediante oficio No. 2011 - 004094 de agosto 16 de 2011, la Superintendencia del Subsidio Familiar aprobó un incremento adicional voluntario del 4% al Fovis, para un total del 14%, el incremento voluntario para ese año representó un total de \$3.861.076; en el año 2010 el incremento adicional voluntario aprobado fue del 10,5% para un total del 20,5% el incremento voluntario para ese año representó un total de \$19.589.745.

### Foníñez voluntario

Mediante acta No. 1088 del Consejo Directivo de enero 28 de 2011, se aprobó que los excedentes del año 2010, se constituyera Foníñez voluntario por valor de \$323.453.

### Fondo de Subsidio Familiar de Vivienda

El Fondo se incrementa con las apropiaciones de ley, los intereses y la corrección monetaria y su disminución básicamente corresponde al pago de subsidios y a los préstamos de promoción y oferta utilizados para desarrollar proyectos de vivienda.

El Decreto 1210 de abril 14/2011, estableció, para el año 2011, la obligación de otorgar subsidios a la población afectada por la ola invernal, mediante la apropiación del 7,5% del total del FOVIS urbano que representó un valor de \$1.033.739 y el uso del 80% del total de infosubsidio acumulado hasta abril 30 de 2011 que representó un valor de \$1.007.385; durante el año 2011, las asignaciones de subsidio de vivienda para damnificados por la ola invernal ascendieron a \$530.244.

### Fondo de Solidaridad y Garantía

De acuerdo con disposiciones legales, Ley 100 de 1993, la Caja destina el 5% de los aportes patronales que administra para financiar el régimen de salud subsidiado; este valor se gira mensualmente a la subcuenta de solidaridad del Fondo de Solidaridad y Garantía.

### Fondo Fomento al Empleo y Protección al Desempleado

A partir de la vigencia de la Ley 789 de 2002, las Cajas administran el Fondo en mención, de acuerdo con la normatividad vigente; las fuentes de este Fondo para Comfandi son:

- a** 1.4% del 55% destinado a subsidio en dinero.
- b** 2.0% del ahorro en gastos de administración determinados sobre los recaudos de aportes patronales.
- c** 2.0% sobre los recaudos de aportes patronales.
- d** El porcentaje no ejecutado de la partida destinada para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- e** Los rendimientos financieros del Fondo.
- f** Posibles multas impuestas por la Superintendencia del Subsidio.

Los recursos del Fondo tienen las siguientes destinaciones de acuerdo con la norma:

- a** 5% como costos de administración.
- b** 35% para programas de micro crédito para la micro, pequeña y mediana empresa. Para dar cumplimiento a las normas correspondientes, la Caja en su calidad de accionista de Finamérica, entidad de crédito vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrolla esta actividad, con estos recursos, a través de esta entidad.
- c** 30% como máximo, para subsidio a jefes cabeza de hogar desempleados con vinculación anterior a las Cajas.
- d** 25% como máximo, para capacitación para proceso de reinserción laboral a desempleados con vinculación anterior a las Cajas.
- e** 5% subsidio para jefes cabeza de hogar sin vinculación anterior a las Cajas.

### Fondo de Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria

Para el año 2011 Comfandi no apropió recursos para este fondo en concordancia con la resolución No. 0053 del 28 de enero del mismo año de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El saldo del Fondo se incrementa con los intereses y corrección monetaria provenientes de la inversión, y su disminución corresponde a la ejecución de los objetivos de los programas que se presentan a continuación:

- a** Atención Integral a la Niñez: contribuir en el mejoramiento de los procesos de atención integral a la niñez menos favorecida en las áreas de acción correspondientes a educación, salud, recreación, organización y gestión, y seguimiento e investigación.
- b** Jornada Escolar Complementaria: mejorar la calidad del aprendizaje, brindar más y mejores oportunidades de desarrollo humano, desarrollar habilidades motrices, cognoscitivas y sociales, trabajar el entorno del alumno con actividades para él y su familia, disminuir los riesgos de la población infantil y juvenil y posibilitar la formación en el respeto de los derechos humanos.

## Nota 28 - Hechos importantes

Como se menciona en la nota 8 a los Estados Financieros, la inversión en la E.P.S. se actualizó con los datos correspondientes a noviembre 30, por ser ese el valor más actualizado con que contaba la Caja al momento de efectuar su



cierre contable; los Estados Financieros a esa fecha presentaban una pérdida de \$17.398.859 y un patrimonio negativo de \$12.003.771.

Mediante resolución 000125 de enero 30 de 2012, emitida por la Superintendencia Nacional De Salud, esta Superintendencia adoptó medida cautelar de vigilancia especial para la E.P.S. S.O.S., consistente en la remoción del Revisor Fiscal de la entidad, en la designación de Contralor de la entidad y en la presentación y cumplimiento de un plan de acción por parte de la entidad, estos cambios exigieron un replanteamiento de la fecha de emisión de cierre de Estados Financieros para el año 2011, que hasta la fecha de emisión de este informe aún no se encontraba definida.

Las principales causas que ocasionaron la pérdida se presentan a continuación:

Menores ingresos operacionales, producto de la implementación del acuerdo 019 de diciembre 29 de 2010, en el cual se fijó el valor de la Unidad de Pago por Capitación del Plan Obligatorio de Salud con un incremento del 3,95% con relación al año anterior y en la entidad el crecimiento fue de 3,7%.

Por las exigencias de las tutelas y el Comité Técnico Científico - CTC, la EPS está prestando unos servicios que no están normados dentro del plan de beneficios del POS, servicios sobre los no POS, sobre los que la EPS no recibe una prima, sino que una vez prestado el servicio y pagado al prestador, la EPS realiza una recuperación del costo que frente a lo pagado representa a lo sumo un 70% del costo, dinero que recibe después de 90 días, sin ningún tipo de reconocimiento de intereses, situación esta que está afectando el equilibrio financiero de la EPS y su objetivo de cobertura sobre la base del POS.

Los tiempos de pago que actualmente maneja el FOSYGA frente a las facturas por recobros y tutelas, supera de manera considerable los tiempos de pago a los prestadores de salud definidos en la normatividad vigente y en los acuerdos con las entidades, por lo que se manejan altos niveles de cartera vencida a más de 180 días, cuando se realizan pagos por fuera del tiempo establecidos en la norma no se reconocen intereses de mora; esta situación afecta significativamente el flujo de caja de las entidades, genera mayores gastos financieros en los que se debe incurrir para atender las obligaciones y adicionalmente genera cargos al estado de resultados por la constitución de provisiones para cartera de difícil recaudo.

Los cambios permanentes en la normatividad y la variabilidad de actores para su implementación, implican incremento en gastos e inversiones con cargo a los recursos de la UPC que han generado desgaste para las entidades y desperdicio de recursos, menores ingresos por la inmovilización de recursos en cartera glosada. Así mismo, se ha incrementado la transaccionalidad y segmentado la

información, con pocos beneficios tangibles para las entidades frente a control, y beneficios para terceros frente a la creación de nuevos negocios.

En nuestra entidad subordinada, para lograr mejorar los resultados del año 2011 se han definido las siguientes estrategias:

La EPS de la mano con Comfandi, su mayor accionista, ha implementado un plan de acción- fuerza de tarea Conjunta SOS – Comfandi que ha permitido implementar acciones administrativas, operativas y de gestión en salud que han permitido para el tema asistencial fortalecer aún más la oportunidad en la atención y seguimiento efectivo de pacientes, negociación con los proveedores de servicios para lograr menores tarifas, mejores niveles de calidad en la atención y contención de costos.

El plan de pagos con algunas entidades, principalmente los socios, ha permitido que no se generen repesas en la dinámica de autorizaciones y prestación de servicios en toda la red.

Los proveedores capitadores se han comprometido en incorporar nuevas tecnologías y prestaciones que fueron incorporadas en el acuerdo 008 del 2011, disminuyendo los pagos por actividades a la red de adscritos de S.O.S.

La negociación de medicamentos, tanto para las actividades ambulatorias como para las de alto costo ha logrado reducción importante de precios.

Se han implementado programas específicos para pacientes de alto costo, tanto en reumatología como oncología, logrando una disminución del 13% del costo per cápita en las patologías de alto costo en relación con el año anterior.

Con todo lo anterior se ha logrado mejorar los niveles de provisión del costo médico y mantener un nivel de autorizaciones pendiente de entrega, con un resultado que ha contenido la tendencia de las pérdidas y con esto se proyecta el año 2012 en equilibrio.

Por otro lado, como consecuencia de la resolución 125 de 2012 la EPS está en la construcción de un plan de mejoramiento en un horizonte de 3 años, que le permitirá aplicar estrategias adicionales que contribuyan a la sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo.

Comfandi está dispuesta a apoyar, en lo que le corresponde como accionista y asegurando siempre la protección de su patrimonio, todos los planes de acción propuestos por la administración de SOS y avalados por la Superintendencia de Salud, incluyendo la capitalización que se requiere; además, seguirá impulsando y apoyando las gestiones con el gobierno nacional para que se tomen las acciones y se emita la normatividad necesaria para la estabilización del Sistema de Salud en Colombia.



## Indicadores GRI



Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
	Perfil				
1	Estrategia y Análisis				
1, 1	Declaración del Director Ejecutivo.	Bienvenida		<a href="#">5 - 7</a>	Reportado
1, 2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Bienvenida		<a href="#">5 - 7</a>	Reportado
2	Perfil de la Organización				
2, 1	Nombre.	Asi somos		<a href="#">13</a>	Reportado
2, 2	Principales marcas, productos y servicios.	Asi somos		<a href="#">32 - 43</a>	Reportado
2, 3	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Asi somos		<a href="#">26 - 27</a>	Reportado
2, 4	Localización de la sede principal.	Asi somos		<a href="#">28</a>	Reportado
2, 5	Número de los países donde opera.	Asi somos		<a href="#">28</a>	Reportado
2, 6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Asi somos		<a href="#">13</a>	Reportado
2, 7	Mercados servidos.	Asi somos		<a href="#">29 - 31</a>	Reportado
2, 8	Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios, numero de operaciones.	Nuestra gestión económica		<a href="#">134</a>	Reportado
2, 9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.	Avances y desafíos		<a href="#">50 - 63</a>	Reportado
2, 10	Premios y distinciones recibidos durante el período.	Avances y desafíos		<a href="#">54 - 58</a>	Reportado
3	Parámetros del Informe				
	Perfil del Informe				
3, 1	Período cubierto por la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado
3, 2	Fecha de la Memoria más reciente.	Nuestro Informe		<a href="#">10</a>	Reportado
3, 3	Ciclo de presentación de la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado



Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
3, 4	Punto de contacto en relación con la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">10</a>	Reportado
	Alcance y Cobertura del informe				
3, 5	Definición de Contenidos de la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">11</a>	Reportado
3, 6	Cobertura de la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado
3, 7	Límites al alcance de la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado
3, 8	Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado
3, 9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Nuestro Informe		<a href="#">9</a>	Reportado
3, 10	Efecto de la reexpresión de Memorias anteriores.	“Se incluyen notas explicativas en el capítulo correspondiente en los casos que ha variado la base del cálculo en relación a lo reportado en el año anterior.”		<a href="#">78</a>	Reportado
3, 11	Cambios significativos en el alcance de la Memoria.	Nuestro Informe		<a href="#">10</a>	Reportado
	Índice de Contenido del GRI				
3, 12	Índice de Contenidos GRI.	Tabla de Contenidos GRI		<a href="#">191</a> - <a href="#">202</a>	Reportado
	Verificación				
3, 13	Verificación.				No reportado
4	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 tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.”	Así somos		<a href="#">22</a> - <a href="#">23</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
4, 2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	Asi somos		<a href="#">24</a>	Reportado
4, 3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Asi somos		<a href="#">24</a>	Reportado
4, 4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno.	Asi somos		<a href="#">24</a>	Reportado
4, 5	Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Asi somos		<a href="#">25</a>	Reportado
4, 6	Procedimiento para evitar conflicto de interés.	Asi somos		<a href="#">17</a>	Reportado
4, 7	“Procedimiento de determinación de la co posición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.”	Asi somos		<a href="#">24</a>	Reportado
4, 8	Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico.	Asi somos		<a href="#">14</a>	Reportado
4, 9	Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	Asi somos		<a href="#">25</a>	Reportado
4, 10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">25, 61 - 63</a>	Reportado
	Compromisos con Iniciativas externas				
4, 11	Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución.	Asi somos		<a href="#">19</a>	Reportado
4, 12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización.	Asi somos		<a href="#">20</a>	Reportado
4, 13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya.	Asi somos		<a href="#">21</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
	Participación de los grupos de interés				
4, 14	Relación de grupos de interés: identificación.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">63</a>	Reportado
4, 15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">63 - 64</a>	Reportado
4, 16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">65 - 67</a>	Reportado
4, 17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">66 - 67</a>	Reportado
	Dimensión Económica				
	Aspecto: Desempeño Económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno.	Nuestra gestión económica		<a href="#">135</a>	Reportado
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático.	Nuestra gestión económica	Principio 7	<a href="#">137</a>	Reportado
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">85</a>	Reportado
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Nuestra gestión económica		<a href="#">135</a>	Reportado
	Aspecto: Presencia en el mercado				
EC5	“Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.”	Nuestra Gestión en RS	Principio 1	<a href="#">85</a>	Reportado
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">75</a>	Reportado
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Nuestra Gestión en RS	Principio 6	<a href="#">77</a>	Reportado



Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
	Aspecto: Impactos Económicos Indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.				No reportado
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Nuestra gestión económica		<a href="#">140</a>	Reportado
	Dimensión Ambiental				
	Aspecto: Materiales				
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">116</a>	Reportado
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.				No reportado
	Aspecto: Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">124</a>	Reportado
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">126</a>	Reportado
EN6	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.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">126</a>	Reportado
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">126</a>	Reportado
	Aspecto: Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">127</a>	Reportado
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">127</a>	Reportado
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">127</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
Aspecto: Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">129</a>	Reportado
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">129</a>	Reportado
EN13	Hábitat protegidos o restaurados.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">129</a>	Reportado
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">130</a>	Reportado
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">129</a>	Reportado
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Nuestra Gestión en RS	Principios 8 y 9	<a href="#">126</a>	Reportado
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">127 - 128</a>	Reportado
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">118 - 121</a>	Reportado
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">118</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">117 - 118</a>	Reportado
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">127 - 128</a>	Reportado
	<b>Aspecto: Productos y Servicios</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Nuestra Gestión en RS	Principios 7,8 y 9	<a href="#">122 - 124</a>	Reportado
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">121</a>	Reportado
	<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">130</a>	Reportado
	<b>Aspecto: Transporte</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Nuestra Gestión en RS	Principio 8	<a href="#">125</a>	Reportado
	<b>Aspecto: General</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Nuestra Gestión en RS	Principio 7	<a href="#">116</a>	Reportado
	<b>Dimensión social</b>				
	<b>Aspecto: Empleo</b>				
LA1	“Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.”	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">77</a>	Reportado
LA2	“Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.”	Nuestra Gestión en RS	Principio 6	<a href="#">80 - 84</a>	Reportado



Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
LA3	“Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad”	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">86</a>	Reportado
LA15	“Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.”	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">84</a>	Reportado
	Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Nuestra Gestión en RS	Principio 3	<a href="#">95</a>	Reportado
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos.	Nuestra Gestión en RS	Principio 3	<a href="#">95</a>	Reportado
	Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y a asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Nuestra Gestión en RS	Principio 1	<a href="#">92</a>	Reportado
LA7	“Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.”	Nuestra Gestión en RS	Principio 1	<a href="#">92</a> - <a href="#">93</a>	Reportado
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Nuestra Gestión en RS	Principio 1	<a href="#">93</a>	Reportado
LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Nuestra Gestión en RS	Principio 1	<a href="#">95</a>	Reportado
	Aspecto: Formación y Educación				
LA10	“Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.”	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">89</a>	Reportado
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">87</a> - <a href="#">89</a>	Reportado
LA12	“Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.”	Nuestra Gestión en RS		<a href="#">87</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
	Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	“Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.”	Nuestra Gestión en RS	Principios 1 y 6	<a href="#">84</a>	Reportado
	Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
LA14	“Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.”	Nuestra Gestión en RS	Principio 6	<a href="#">85</a>	Reportado
	Derechos Humanos				
	Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1	“Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.”				No reportado
HR2	“Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.”				No reportado
HR3	“Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.”	Nuestra Gestión en RS	Principios 1 y 2	<a href="#">90</a>	Reportado
	Aspecto: No discriminación				
HR4	“Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.”	Asi somos	Principios 1, 2 y 6	<a href="#">17</a>	Reportado
	Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	“Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.”	Nuestra Gestión en RS	Principio 3	<a href="#">95</a>	Reportado
	Aspecto: Explotación infantil				
HR6	“Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.”	Asi somos	Principios 1, 2 y 5	<a href="#">16</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
	Aspecto: Trabajos forzados				
HR7	“Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.”	Asi somos	Principios 1, 2 y 4	<a href="#">16</a>	Reportado
	Aspecto: Prácticas de seguridad				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	Nuestra Gestión en RS	Principios 1 y 2	<a href="#">90</a>	Reportado
	Aspecto: Derechos de los indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Asi somos	Principios 1 y 2	<a href="#">17</a>	Reportado
	Aspecto: Evaluación				
HR10	“Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.”				No reportado
	Aspecto: Medidas Correctivas				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Asi somos		<a href="#">17</a>	Reportado
	Sociedad				
	Aspecto: Comunidad				
S01	“Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.”	Nuestra gestión en RS		<a href="#">106 - 114</a>	Reportado
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.				No reportado
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.				No reportado
	Aspecto: Corrupción				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		Principio 10		No reportado



Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Asi somos	Principio 10	<a href="#">17</a>	Reportado
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Asi somos	Principio 10	<a href="#">17</a>	Reportado
	Aspecto: Política pública				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.				No reportado
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	Nuestra gestión económica	Principio 10	<a href="#">137</a>	Reportado
	Aspecto: Comportamiento de competencia desleal				
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.	Asi somos		<a href="#">17</a>	Reportado
	Aspecto: Cumplimiento normativo				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Asi somos		<a href="#">18</a>	Reportado
	Responsabilidad sobre productos				
	Aspecto: Salud y seguridad del cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Nuestra gestión en RS	Principio 1	<a href="#">98</a>	Reportado
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Asi somos	Principio 1	<a href="#">18</a>	Reportado
	Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Asi somos		<a href="#">18</a>	Reportado

Ind.	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio Pacto Mundial	Pag.	Estado
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Asi somos		<a href="#">18</a>	Reportado
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Nuestra gestión en RS		<a href="#">97 - 98</a>	Reportado
	Aspecto: Comunicaciones de Marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.				No reportado
PR7	“Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.”	Asi somos		<a href="#">18</a>	Reportado
	Aspecto: Privacidad del cliente				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Asi somos	Principio 1	<a href="#">18</a>	Reportado
	Aspecto: Cumplimiento normativo				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Asi somos		<a href="#">18</a>	Reportado

**Dirección**

María Nelly Alzate Martínez

**Coordinación general**

Eliana María Rodríguez García

Jorge Luis Marín Piedrahita

**Coordinación editorial**

Ivonne Valderrama González

**Colaboradores**

Comité de RS Comfandi

Carlos Alberto Ríos Álvarez

Tatiana Osorio Cano

Leydi Ángel Giraldo

Luis Fernando Reyes Becerra

**Dirección de arte y diseño**

Luis Alfonso Gómez Arias

Julián Andrés Zabala Hernández

Oscar Alberto Perdomo Parra

**Fotografías**

Agencia Fokal

Shutterstock

**Impresión**

Imágenes Gráficas

