



**COMFAMILIAR**

# TERCER INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012

“Comfamiliar, una organización que  
construye felicidad social”

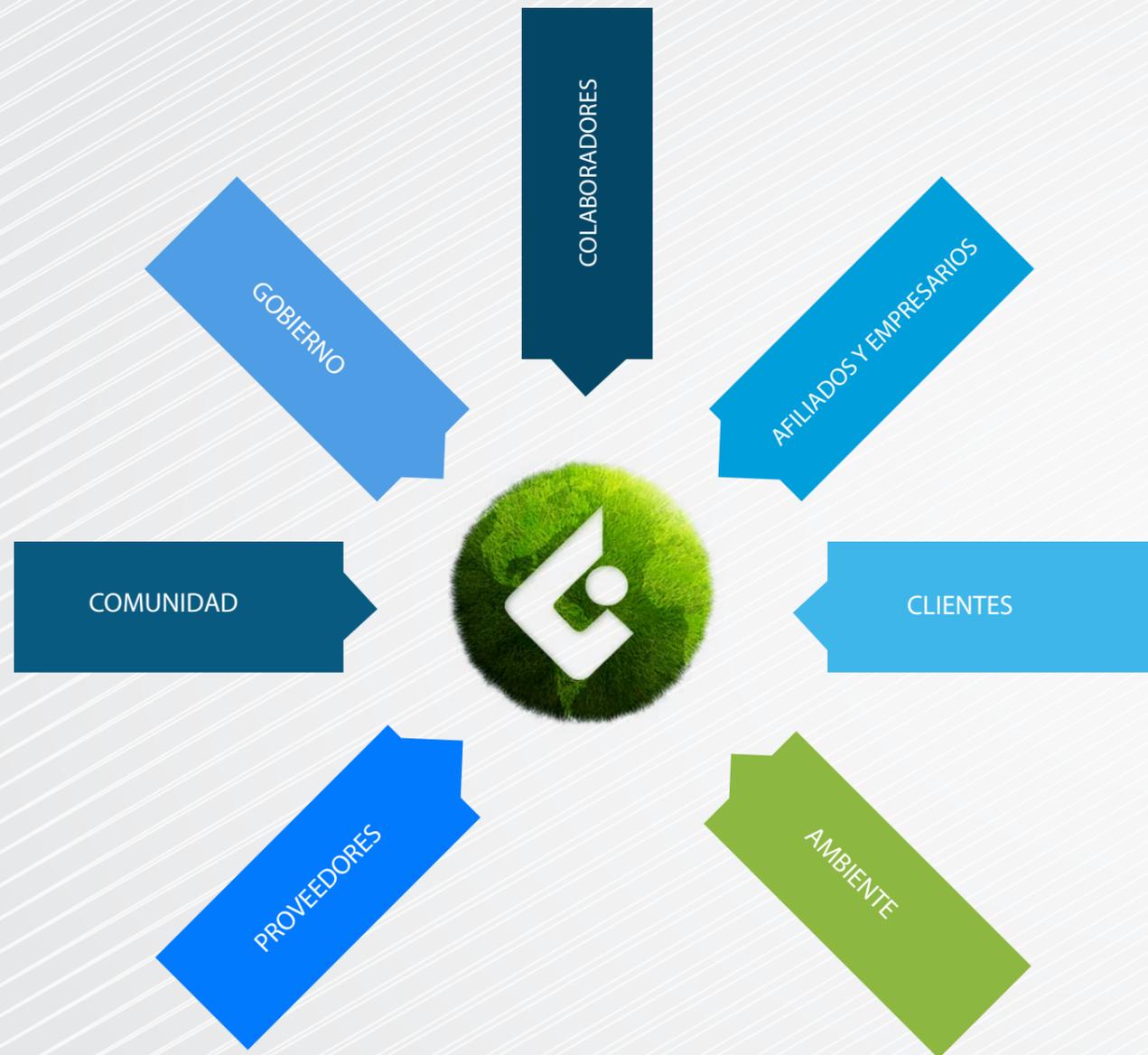
[www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com)

VIGILADO



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

## Nuestros grupos de interés



*El apoyo de quienes creen en COMFAMILIAR, y trabajan de la mano con nosotros para lograr la sostenibilidad de la organización, es invaluable.*

- 2 Carta del Presidente-Consejo Directivo.
- 4 Carta Director Administrativo.
- 14 Perfil de la organización.
- 30 Perfil de la memoria.
- 34 Gobierno Corporativo.

### Nuestros grupos de interés:

- 46 Construyendo felicidad para nuestros Colaboradores.
- 68 Construyendo servicios innovadores para nuestros Clientes.
- 90 Construyendo relaciones transparentes con nuestros Proveedores.
- 96 Construyendo nuevas opciones sociales para nuestros Afiliados.
- 124 Construyendo Alianzas publico-privadas con Gobierno Nacional.
- 140 Construyendo sueños para lograr una Comunidad socialmente sana.
- 154 Respetando nuestro Medio ambiente.
- 168 Indicadores GRI

# CARTA DEL PRESIDENTE ●●●●

## CONSEJO DIRECTIVO



En la presentación de esta nueva versión del Informe de Sostenibilidad, el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar del Huila- COMFAMILIAR ratifica su compromiso con el desarrollo de políticas que apuntan hacia la inclusión social, el bienestar y progreso de la región, y a la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Como cabeza de una empresa adherida al Pacto Global y entendiendo la importancia que tiene la Responsabilidad Social para el desarrollo de una comunidad, nos preocupamos por promover la práctica y difusión del buen actuar frente a principios como los Derechos Humanos, Condiciones Laborales Dignas, Respeto por el Medio Ambiente y Lucha Frontal contra la Corrupción.

Con lo anterior estamos seguros de lograr la perdurabilidad y el reconocimiento público para hacer de esta empresa la más importante de nuestra región en programas de recreación, salud, vivienda y educación, buscando ser referente en inclusión social y transparencia.

Seguiremos trabajando con el mejor ánimo y la mayor responsabilidad en pos de la sostenibilidad y mejora continua de la organización, objetivo que alcanzaremos en conjunto con lo más valioso de la institución: su grupo de colaboradores.

**JORGE DANIEL CHALELA SANCHEZ**  
Presidente Consejo Directivo

# CARTA DEL DIRECTOR

ADMINISTRATIVO

“Hace 19 años, con visión de futuro y acompañados siempre de la energía de un liderazgo creativo e innovador, hemos venido construyendo mundos fascinantes para la felicidad de la gente.”

# CARTA DEL DIRECTOR ●●●●

## ADMINISTRATIVO

COMFAMILIAR, con su talento humano, cada día avanza como una organización donde se desarrollan las mejores experiencias de liderazgo creativo en la “Construcción de Felicidad”, propiciando acceso a más servicios sociales y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los huilenses.

El direccionamiento estratégico está orientado a ser los referentes de la intervención social en Colombia, basados en una política clara de sostenibilidad que busca la creación de nuevas opciones a través de un equilibrio entre el progreso social, el balance ecológico y el crecimiento económico.

En el año 2012, fieles a la filosofía de buscar mayores espacios de equidad e inclusión social, y gracias a los aportes parafiscales de nuestros empresarios, entregamos a las familias de los trabajadores de menores ingresos 796.424 subsidios convertidos en “cuotas monetarias de felicidad”.

Nuestro sueño es trabajar por la felicidad de las familias beneficiarias de los programas de COMFAMILIAR, y uno de los ejes temáticos es forjar en las generaciones venideras un liderazgo innovador, con valores éticos, en aras de transformar al Huila en una región pujante y competitiva, participando proactivamente en la sociedad del conocimiento. En ese sentido, a través del Colegio Comfamiliar Los Lagos estamos impartiendo felicidad al educar bajo el Modelo Holístico Transformador a 1.299 hijos de trabajadores afiliados, el 90% de estos clasificadas en las categorías A y B.

También resulta satisfactorio compartir otros indicadores : 5.021 personas capacitadas en los Centros de Formación Empresarial, 91.469 ciudadanos conocieron otros mundos imaginarios en nuestras confortables Bibliotecas, 13.276 afiliados accedieron a crédito - el 94% se ubica en las categorías A y B cuyo valor de colocación ascendió a \$29.164 millones-, 652.534 usuarios participaron en los programas de recreación y turismo, logramos conectar los sueños de las familias beneficiarias del subsidio con la ocupación del tiempo libre, dibujando además sonrisas de felicidad en 3.087 adultos mayores y 274 personas con capacidades distintas.

Igual de placentero es contribuir al desarrollo de 622 niños y niñas entre 3 meses y 5 años de edad, bajo la estrategia “De cero a siempre” en los Centros de Desarrollo Infantil ubicados en los barrios Panorama y Bosques de San Luis, operados en alianza con el ICBF.

Son así mismo ingentes los esfuerzos realizados por el talento humano de COMFAMILIAR brindando excelentes servicios de salud, pese a la inestabilidad normativa en la igualación del POS y la inequidad de la UPC entre el régimen contributivo y subsidiado, factores que generaron en el ámbito nacional una crisis en el sector, de la que no fue ajena la EPS COMFAMILIAR en su desempeño financiero y administrativo. Registramos con gran complacencia, los resultados de la evaluación elaborada a las 58 empresas aseguradoras en Colombia por el Ministerio de la Protección Social, la EPS COMFAMILIAR se ubicó en el segundo lugar en la oportunidad de citas médicas con especialistas y tercer lugar en cumplimiento de citas médicas generales; a nivel departamental es grato conservar el primer lugar y ser la única EPS ubicada en nivel alto.

En nuestro modelo organizacional de “liderazgo creativo”, la visión prospectiva de COMFAMILIAR es ser productores activos de resultados deseados; por ello hemos venido construyendo mundos fascinantes para la felicidad de la gente.



ARMANDO ARIZA QUINTERO  
Director Administrativo

**NUESTROS PENSAMIENTOS ORIENTADOS** ●●●●  
a la construcción de la felicidad de las familias

COLABORADORES

Directos **963**  
Indirectos **320**  
Prestación de servicios **712**

PROVEEDORES

Locales **1028**  
Nacionales **494**

COMUNIDAD

Premio RSE Organizaciones exaltadas  
**20**  
Familias beneficiadas con educación en el ahorro  
**477**

CLIENTES

Índice de satisfacción  
**87%**  
Créditos otorgados a clientes de bajos ingresos  
**94%**

GOBIERNO

Niños y niñas felices en los Centro de Desarrollo Infantil.  
**622**  
Niños adolescentes atendidos en el programa Hogares Sustitutos  
**1.258**

AFILIADOS

Empresas afiliadas  
**12.601**  
Uso de nuestros centros de recreación  
**1.814.104**  
Beneficiarios Paquete escolar  
**19.628**

**NO PENSAMOS EN EL PASADO...  
TRABAJAMOS EN EL PRESENTE** ●●●●  
Como constructores de mundos futuros

## MISIÓN

Liderar programas de intervención social que generen inclusión y bienestar en afiliados y comunidad en general.

## VISIÓN

En el año 2020 seremos los referentes de la intervención social en Colombia

## PREMIOS Y DISTINCIONES

 ●●●●  
Durante el 2012

Revista Portafolio (1.001 compañías del año 2012)  
**Puesto 237 en Colombia**



### Policia Nacional

Medalla al Mérito Ciudadano otorgada por La Policia Nacional al Director Administrativo de Comfamiliar en el marco de La celebración de sus 125 años de fundación.



### Integración Radial Independiente INRAI

En sus 30 años de fundación entregó un reconocimiento Especial al Dr. Armando Ariza Quintero, Director Administrativo de Comfamiliar por su labor, Gestión y liderazgo al frente de Comfamiliar.



### Liga contra el cáncer seccional Huila

Condecoración al Dr. Armando Ariza Quintero, Director Administrativo de Comfamiliar por sus servicios a la comunidad huilense.



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN ●●●● Comfamiliar como generadora de felicidad social



La Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR, institución privada sin ánimo de lucro, integra una red nacional de 43 corporaciones, con un modelo de intervención social cuyo objetivo principal es brindar bienestar a los trabajadores de las empresas públicas y privadas en Colombia.

COMFAMILIAR es una organización inteligente, el talento humano tiene la capacidad de adaptarse a los cambios, asimila los desafíos del entorno regional, nacional e internacional, periódicamente realiza reapreciaciones estratégicas encaminadas a revisar el cumplimiento de la Visión-Misión Corporativa.

En el proceso de planeación estratégica se trabaja en el diseño de escenarios ambiciosos a partir de una concepción holística del mundo que circunda a COMFAMILIAR, donde el eje temático de la innovación ha permitido migrar del concepto de “bienestar” a la construcción de “felicidad” para nuestros stakeholders, compartiendo los sueños de futuro con la comunidad que disfruta de los programas sociales de la Corporación.

Además, uno de los pilares de la visión prospectiva de COMFAMILIAR es la concepción del “Modelo de Intervención social”, caracterizado por una gestión de triple resultado, con equilibrio en la dimensión social, ambiental y económica, impulsando tanto el desarrollo de las unidades misionales, como el crecimiento en un ambiente de competitividad de los negocios clave de éxito.

Es así como evoluciona hacia una Holding empresarial con énfasis en lo social, buscando siempre maximizar los recursos financieros con beneficios sociales para la comunidad afiliada, con el ánimo de superar la pobreza, ofreciendo servicios de educación, salud, mercadeo, crédito, recreación, vivienda, acceso a tecnología y medio ambiente; todo este accionar con la filosofía de estimular experiencias de felicidad, como uno de los componentes de la calidad de vida de la gente.

En este contexto, COMFAMILIAR es la octava organización más importante dentro de las 43 Cajas del país, ocupando el puesto 237 dentro de las 1.001 empresas más importantes de Colombia, según publicación de la revista PORTAFOLIO 2013.

Nuestra Corporación tomó la decisión de adherir al Pacto Global, alineó su plan estratégico con los objetivos del milenio, la visión Colombia II Centenario año 2019, la agenda de competitividad del Huila y dio vía libre a otras iniciativas, como el programa de Responsabilidad Social, incorporándose en un ambiente de desafíos que le han permitido posicionarse en Latinoamérica como referente de intervención social.

COMFAMILIAR es vigilada por órganos nacionales de control como la Superintendencia de Subsidio Familiar, Superintendencia de Salud, Superintendencia de Industria y Comercio; su sede central se encuentra en Neiva, capital del departamento del Huila, sur de Colombia, desde donde presta servicios de recreación, educación, mercadeo, subsidio y salud en la región, incluyendo Boyacá, Meta y Vichada a través de la EPS.

De esta manera, presentamos los resultados de un liderazgo creativo, acompañado de un aprendizaje que ha permitido la conquista de victorias tempranas hacia el logro de los sueños concebidos desde el imaginario colectivo, los cuales se encuentran escritos en la Visión-Misión de la Corporación.



**TIEMPO LIBRE**

El área de Recreación y Tiempo libre contribuye a la Formación de la Sociedad del Tiempo libre; dispone de un equipo humano interdisciplinario calificado para atender los eventos más importantes, que trabaja con la filosofía "WOW: " Creamos momentos y detalles que sorprenden", pasamos de hacer cosas bonitas a la espectacularidad de la felicidad, de lo divertido a lo inolvidable y de lo tradicional a lo inesperado. Nuestros afiliados, clientes y público en general son los protagonistas del entretenimiento; en ellos descubrimos talentos que sabemos transformar en bellas decoraciones, embelleciendo el escenario como un espectáculo magistral, ideal para el esparcimiento de las familias de los trabajadores.



**OPERACIÓN DE PROGRAMAS**

Somos una entidad reconocida por la capacidad de gestión en el desarrollo y operación de programas de intervención social, y trabajamos en sinergia con el Estado para garantizar transparencia y excelente manejo de los recursos.

Operamos grandes proyectos sociales, disponemos de infraestructura y representaciones culturales que nos permiten llevar felicidad a muchas ciudades de Colombia.



**EDUCACIÓN**

Brindamos servicios de educación formal e informal, con facilitadores altamente calificados bajo el Modelo Holístico Transformador, pensando en la educación como un eje temático vital para el desarrollo económico-social de nuestra región, estimulando el liderazgo creativo, espíritu empresarial y el bilingüismo; la formación de un nuevo hombre con énfasis en valores éticos, gestor de paz, tolerante, respetuoso de la diversidad; pero sobre todo, con grandes ideales por un mundo feliz.



**VIVIENDA**

Somos aliados estratégicos del Gobierno Municipal, Departamental y Nacional en la solución de vivienda digna, frente al déficit reportado para el Huila. Es más que satisfactorio construir y operar proyectos de Vivienda de Interés Social pues en la ejecución de esos programas vemos reflejada la felicidad en la placidez de tener abrigo bajo un solo techo para la familia.



**SALUD**

En la EPS y las IPS los servicios médicos se caracterizan por el trato humano dado a los usuarios. Estos programas de COMFAMILIAR han merecido una de las mejores calificaciones por parte de los beneficiarios; además, la calidad e innovación en la atención de los pacientes ha permitido hacer presencia en los lugares más apartados de la geografía colombiana.



**MERCADEO DE BIENES**

Una actividad diseñada pensando en brindar felicidad a las familias de menores ingresos, quienes así hacen realidad los sueños de mejorar su calidad de vida, por cuanto disponen de la más variada línea de productos para satisfacer sus necesidades básicas. Los puntos de venta están estratégicamente ubicados en Neiva, Garzón, La Plata, Gigante y Pitalito, municipios todos huilenses.



**CRÉDITO**

Creamos acceso y oportunidades felices a fuentes de crédito, para atender las necesidades a mejores opciones de educación, salud, vivienda, recreación, turismo, mercadeo. Nuestros servicios financieros llegan al 72% de trabajadores que devengan menos de 2 SMMLV (salarios mínimos mensuales legales vigentes).



**RECREACIÓN**

COMFAMILIAR dispone de una excelente infraestructura de recreación, campos deportivos, espacios al aire libre con diversiones acuáticas, parques de aventura, restaurantes, zonas de camping, confortables cabañas, entre otros lugares de esparcimiento familiar creados para disfrutar momentos inolvidables, que son más un “pasaporte a la felicidad” de los visitantes y usuarios.



# NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD ●●●●



# GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

“Generar acceso a servicios de calidad, educación para nuestros hijos, recreación para la familia y felicidad a la sociedad es el resultado de nuestra gestión”

## Generación de valor compartido

Ingresos	369.722.330.869
<b>Costos por Origen:</b>	
Subsidios en Dinero y Especie	20.123.744.459
Fondos con Destinación Específica	15.157.520.016
Proveedores Locales	230.502.891.524
Proveedores Nacionales	73.159.753.206

Generación total de valor compartido **30.778.421.664**

## Distribución de valor compartido

<b>Empleos</b>	24.448.095.031
Directos	15.913.401.949
Indirectos	8.534.693.082
<b>Estado</b>	2.447.731.471
Impuestos	2.294.061.806
Notariales	153.669.665
<b>Reinversión</b>	3.882.595.161
Depreciaciones y Amortizaciones	3.800.691.914
Distribución de Remanentes en Proyectos Sociales	81.903.247

Distribución total de valor compartido **30.778.421.664**

## PERFIL DE LA MEMORIA ●●●●

Te contamos nuestros sueños



Por tercer año consecutivo, COMFAMILIAR presenta a sus grupos de interés el Informe de Sostenibilidad “COMFAMILIAR: una organización que construye felicidad social”, documento constituido en una aventura feliz por nuestro actuar durante el 2012, año de grandes avances para nuestra organización.

Con los indicadores de desempeño damos respuesta a la guía Gri-3, el Pacto Global, así como a los principios de materialidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad y relacionamiento con los grupos de interés.

La información plasmada en esta memoria se encuentra dividida en seis capítulos; cada uno de ellos hace mención a la gestión con los respectivos grupos de interés: Colaboradores, Clientes, Proveedores, Comunidad, Afiliados, Empresarios, Gobierno y Ambiente. De igual manera rendimos un informe respecto a los servicios ofertados por la Corporación, como son: Educación, Salud, Vivienda, Recreación, Tiempo Libre, Turismo, Mercadeo y Operación de Convenios de Servicios Sociales.

Esta información fue sometida a un proceso de verificación de los coordinadores líderes de cada proceso misional o estratégico; revisión que permite ofrecer datos, cifras y estadísticas con atributos de calidad en cuanto la información es clara, veraz y fidedigna.

Las cifras contables desde el año 2011 se presentan en el modelo del “Cuarto Estado Contable”, como uno de los componentes de la información “GRI”, donde se revela la generación y distribución de la riqueza de la Corporación.

### Evaluación de la información publicada

La información contenida en la memoria “COMFAMILIAR: construye felicidad social” se realizó mediante un proceso de autoevaluación de toda la organización, con relación al cumplimiento y seguimiento de los indicadores GRI-3 publicados en 2011 y los aspectos recolectados en conversatorios con los grupos de interés llevados a cabo durante el año 2012.

El modelo de gestión de COMFAMILIAR permitió socializar en el comité de direccionamiento estratégico la información contenida en este documento, con el ánimo de pulir contenidos y validar la información, para su respectivo reporte bajo el ambiente de esta metodología.

La preparación y publicación estuvo a cargo de los líderes de los procesos clave de éxito de la organización, con la supervisión y orientación metodológica del área de Planeación, el liderazgo del área de Responsabilidad Social Empresarial y, a su vez, se integró un comité de redacción con varios líderes de la alta dirección.

Auto declaramos este informe de sostenibilidad con el nivel de C de aplicación del GRI.

### Evaluación y validación de la información plasmada

La validación del contenido ambiental, social y económico fue acreditada por el comité de redacción y los dueños de cada proceso; la información financiera y económica es idéntica a la reportada a los entes de control como la Revisoría Fiscal, Superintendencia de Subsidio Familiar y Contraloría General de la Nación.

Construyendo Felicidad se ha elaborado teniendo en cuenta el estándar AA1000, guía que permite identificar las necesidades de nuestros Stakeholders e innovar en la oportunidad de satisfacción.

Los principios utilizados para la presentación de este Informe son:

- Inclusividad
- Relevancia
- Capacidad de respuesta

#### Contexto de Sostenibilidad

COMFAMILIAR ha definido tres principios fundamentales para lograr el cumplimiento de la Misión-Visión y retos de la Caja:

1. Progreso social: Convertiremos la intervención social en una competencia distintiva permitiendo generar opciones de acceso a los servicios misionales y generando mayor inclusión de la comunidad. No podemos crecer en una comunidad pobre y enferma, luego el compromiso es lograr el crecimiento y desarrollo sostenible del entorno.

2. Balance Ecológico: Lograr la sostenibilidad ecológica es uno de los grandes retos hacia el 2020 que nos hemos propuesto cambiando varias paradigmas, pasando de construir viviendas para crear hábitats amigables con el medio ambiente. Mediante procesos de reforestación y manejo de energías alternativas estamos mitigando los impactos negativos generados por nuestra actividad; lograremos que el 100% de los residuos sólidos y líquidos tengan la debida disposición final.

3. Crecimiento Económico: Establecer negocios sostenibles es la mejor respuesta para darle a nuestra comunidad una organización socialmente responsable, en la perspectiva de lograr la sostenibilidad. Estamos en la tarea de crear negocios que satisfagan las necesidades de afiliados, clientes y comunidad en general, logrando cero dependencia de los parafiscales, dinero proveniente de los aportes que pagan los empresarios a COMFAMILIAR.

Nuestro compromiso es crear e innovar en servicios, descubriendo nuevas opciones sociales que permitan mayor inclusión.

Metodología de elaboración - Memoria de sostenibilidad

Etapas	Actividad	Responsable
Involucramiento grupos de interés	Durante el año 2012, se celebraron varios conversatorios con diferentes grupos de interés, que permitieron un acercamiento transparente para conocer nuevas opciones de relacionamiento con la Corporación.	Diferentes Procesos de Comfamiliar
Socialización de indicadores GRI	Se llevaron a cabo 7 conversatorios con los líderes y colaboradores de los diferentes procesos de Comfamiliar para dar a conocer la metodología y modelo de publicación de este año.	Coordinador de RSE
Definición de contenidos a publicar	Luego de varias reuniones con el comité de direccionamiento estratégico se definieron los temas que de acuerdo a la relevancia de los grupos de interés se deberían publicar.	Coordinadores de Procesos de COMFAMILIAR
Obtención de la información.	La información contenida en esta memoria se obtuvo de la siguiente manera: 1. Evaluación de los indicadores GRI desarrollados durante el 2012 y sistematización de los resultados. 2. Evaluación de los retos y metas fijadas en el informe de sostenibilidad publicado anteriormente. 3. Recopilación de la información.	Coordinadores de Procesos de COMFAMILIAR Coordinación de RSE
Validación de la información	Revisión y evaluación de la información suministrada por cada proceso, por parte del comité de redacción. Verificación y aprobación por parte de la Alta dirección	Comité de redacción y evaluación Coordinación de RSE
Publicación de la Memoria	Diseño de la memoria. Publicación y envío a grupos de interés	Coordinación de comunicaciones Coordinación de RSE

La matriz de materialidad se elaboró mediante el estudio de nuestros stakeholders y el direccionamiento estratégico de la organización

## Social

- Implementación de la estrategia RSC en nuestra cadena valor.
- Generar programas que permitan mayor acceso a los servicios sociales
- Continuar liderando la operación de proyectos de Vivienda de interés social.
- Generar programas de inclusión social para población vulnerable no afiliada
- Mayor relacionamiento con los grupos de interés.

## Ambiental

- Implementación de estrategias como mercados verdes dentro de nuestra plataforma de mercadeo social.
- Lograr la sostenibilidad ecológica.
- Implementación de Energías Alternativas en nuestros sitios de trabajo
- Lograr que el 100% de los residuos sólidos que generamos lleguen a su correcta disposición final.
- Reducción de la Generación de CO2.
- Incorporar del concepto de hábitats en los proyectos de construcción.
- Consumo Responsable.

## Económico

- Generar nuevas opciones de ingresos a través de la transferencia de Conocimiento en proyectos de intervención social.
- Contribuir al desarrollo local.
- Desarrollar el modelo de Microfinanzas.
- En salud que maximice la sinergia entre los actores.
- Lograr una menor dependencia de la parafiscalidad.

Aspectos Relevantes para los grupos de interés y COMFAMILIAR.



*Consejo Directivo*

## Cómo son elegidos

Cinco (5) miembros son elegidos por la Asamblea General de Afiliados, en representación de los empleadores afiliados, y los cinco (5) restantes son nombrados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en representación de los trabajadores afiliados. De conformidad con las condiciones establecidas en la Ley 789 de 2002 y demás normas reglamentarias, estos líderes son elegidos para un periodo de 4 años.

## Funciones de los Miembros del Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el máximo cuerpo colegiado de las decisiones administrativas, donde se concibe el direccionamiento estratégico de la organización; también le corresponde organizar, dirigir y controlar la buena gestión de la Corporación, garantizando que los beneficios del sistema del Subsidio Familiar, como lo dispone la legislación colombiana, lleguen por igual a todos los grupos de interés.

Sus miembros tienen la obligación de abstenerse de actuar individualmente a nombre del Consejo Directivo y/o COMFAMILIAR; les corresponde no incurrir en situaciones de conflicto de intereses, así como a manejar en forma confidencial la información de privilegio de uso interno, a la cual tienen acceso en virtud del ejercicio de su cargo directivo.

## Comités especiales del Consejo Directivo

Mediante la aplicación del Código de Buen Gobierno Corporativo, el Consejo Directivo nombrará comités asesores para socializar y evaluar la adopción de las políticas corporativas, preservando siempre que las orientaciones impartidas tanto al Consejo Directivo como al Director Administrativo sean el fruto del consenso.

Estos Comités serán los siguientes:

- Comité de Ética y Buen Gobierno
- Comité de Negocios Estratégicos
- Comité de Auditoría.

## Como se evalúa la gestión de los miembros del Consejo Directivo

Los Miembros del Consejo Directivo serán evaluados anualmente, de acuerdo con el procedimiento dispuesto en el Reglamento Interno del Consejo Directivo, el cual incluye entre otros aspectos el esmero en la programación de las sesiones del Consejo, la asistencia a las reuniones, la dedicación a gestar pensamiento estratégico, el cumplimiento de las tareas asignadas, la preparación de los temas y el respeto al Código de Ética y Buen Gobierno.

## Atribuciones de control de gestión del Consejo Directivo

El Consejo Directivo tiene dentro de sus funciones el direccionamiento estratégico de la organización, las atribuciones de control y evaluación de la gestión de la Corporación, adoptar mecanismos de verificación basados en indicadores de desempeño, velar por el cumplimiento de las políticas adoptadas por la Asamblea General de Afiliados y monitorear que estas decisiones se cumplan. En consecuencia, deben abstenerse de ejercer actividades de coadministración que impidan a la Dirección Administrativa ejecutar las políticas que rigen a Comfamiliar.

## Régimen de Inhabilidades e incompatibilidades de los Miembros del Consejo Directivo

Este régimen se encuentra en el reglamento interno del Consejo Directivo, aprobado en Acta No. 742 de septiembre 28 de 2009.

No podrán ser Miembros del Consejo Directivo quienes:

- a- Se encuentren en interdicciones judiciales o inhabilitados para ejercer el comercio.
- b- Hayan sido condenados a pena privativa de la libertad por cualquier delito, excepto los culposos.
- c- Tengan sanciones por faltas graves en el ejercicio de su profesión.
- d- Hayan ejercido funciones de control fiscal de nivel directivo, asesor, ejecutivo o administrativo en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## Incompatibilidades

Entre los Miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo y Revisor Fiscal de la Caja no podrán existir vínculos matrimoniales, ni de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni de asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad comercial; excepción hecha de sociedades anónimas y de las comanditas por acciones.

## Como conocemos y nos comunicamos con los Miembros del Consejo Directivo

En COMFAMILIAR nuestros colaboradores y afiliados tienen contacto permanente con los Miembros del Consejo Directivo, asisten a los eventos de integración que se hacen entre colaboradores y directivos de la organización; de igual manera disponen de las herramientas tecnológicas que permiten estar conectados todo el tiempo a través de nuestra página web [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com), y correo [consejodirectivo@comfamiliarhuila.com](mailto:consejodirectivo@comfamiliarhuila.com).



## COMITÉ DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ●●●●



## SUBSISTEMAS DE CONTROL ●●●●

### Perdurabilidad de las opciones sociales

En Comfamiliar, la perdurabilidad de las opciones sociales con autosostenibilidad se desarrolla con la supervisión del macro-sistema de control para las Cajas de Compensación de la Superintendencia del Subsidio Familiar. La Corporación, en su modelo de arquitectura organizacional basada en procesos, tiene dos subsistemas de control que juegan un rol muy importante:

A. La Revisoría Fiscal actúa como representante de los dueños del emprendimiento empresarial y la comunidad beneficiaria del Subsidio Familiar. La propuesta de creación de valor va más allá de lo dispuesto por las normas legales, aportando esfuerzos hacia el respeto cabal del direccionamiento estratégico.

B. La Auditoría Interna, con enfoque sistémico ejerce sus labores en representación de la administración, evaluando la variación de las capacidades excedidas de los procesos clave de éxito, identificando rutas críticas para mejorar la efectividad de las operaciones y mitigar los riesgos de la organización.

Además, la Alta Dirección de Comfamiliar desde los primeros años de su gestión ha trabajado en la elaboración de políticas de control en el campo estratégico, gestión, resultados y sistemas, con el propósito de proteger el patrimonio social de la Corporación, adoptando procedimientos para generar eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de las disposiciones legales.

### La propuesta de valor de los subsistemas de control

La propuesta de creación de valor de los subsistemas de control se encuentra orientada al aseguramiento de la eficiencia de los procesos clave de éxito, aplicando metodologías para elaborar los mapas de riesgo.

### Logros

La Alta Dirección de Comfamiliar periódicamente evalúa el desempeño del sistema de control interno, alcanzando los siguientes resultados:

#### **Control estratégico:**

Analiza las decisiones de la Alta Dirección en el cumplimiento del direccionamiento estratégico, para garantizar la perdurabilidad y sostenibilidad de COMFAMILIAR. Se desarrollaron los siguientes proyectos relevantes:

a. Logros: Menor dependencia de la parafiscalidad. (solo el 14%), operadores Nacionales de Programas de Inclusión Social, generación de ingresos a través de la operación de programas sociales de terceros.

#### **Control de gestión:**

Su mayor propiedad es el control perceptivo; se evalúa el desempeño de los procesos misionales y las unidades de negocios analizando su productividad.

Estamos logrando que en un alto porcentaje los ingresos a la organización sean por proyectos de intervención social a terceros.

La mayor inclusión de nuestros afiliados a los servicios de la organización ha sido nuestra insignia.

#### **Control de resultados:**

El control posterior orienta su evaluación de los resultados económicos en las diferentes áreas funcionales. De un total de 43 cajas de compensación en Colombia, somos la octava más importante en generación de ingresos.

#### **Control a sistemas de información:**

Analiza la seguridad de los sistemas de información y la forma como actualmente se desarrollan las actividades administrativas, técnicas y operativas de los sistemas.

#### **Controles operativos y/o técnicos:**

Los coordinadores responsables de la administración integral de los procesos misionales y las unidades de negocios aplican de manera autónoma controles operativos y/o técnicos bajo los lineamientos del sistema de control interno, alcanzando los siguientes resultados.

Los negocios y áreas operativas y administrativas están alineados al modelo de Gestión del Riesgo.

### Retos

La Alta Dirección de Comfamiliar se ha propuesto como desafío fortalecer el sistema de control interno y ajustar el modelo con estándares internacionales "COSO", en consideración a que constituye un componente importante en la evaluación del desempeño de la organización.

## MITIGAR RIESGOS ●●●●

es lograr perdurabilidad de las opciones sociales



Planear la contingencia y otras estrategias de manejo de riesgos, aseguran la continuidad de los proyectos en momentos de crisis, ahorran tiempo, dinero, aumentan la credibilidad y sostenibilidad. Durante el año 2012, atendiendo las orientaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Unidad de Gestión de Riesgos transversalizó su gestión a todos los procesos de la organización permitiendo una orientación corporativa del modelo de riesgos, se desarrollaron diversos talleres que permitieron definir procedimientos, administrar el registro de eventos, preparar informes periódicos, elaborar políticas y mejorar la eficiencia en nuestras agencias.

### Nuestro modelo

En Comfamiliar, la perdurabilidad de las opciones sociales con autoSe trabaja bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 31000, con un enfoque de prevención para blindar a la organización de los riesgos estratégicos, operativos, financieros, liquidez y crédito.

### Logros

Durante este año se realizaron talleres de autoevaluación de control de riesgos, con los principales procesos clave de éxito, alcanzando un cubrimiento del 84%, identificando 8 riesgos estratégicos y 131 entre operativos y liquidez.

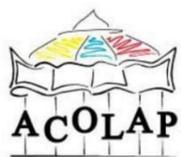
Los riesgos identificados son evaluados en forma periódica con el fin de analizar si el plan de mitigar el riesgo se está ejecutando para disminuir su impacto y conocer la eficacia de las medidas tomadas por la administración.

### Retos

Se proyecta el fortalecimiento de las metodologías cualitativas para la valoración de los riesgos, ampliar la cobertura de los talleres de autoevaluación de control, continuar con la implantación de la cultura de riesgos en cada uno de los colaboradores, implementar el registro de eventos de riesgo.

# INTEGRAMOS UNA RED DE ASOCIACIONES

para generar sinergias



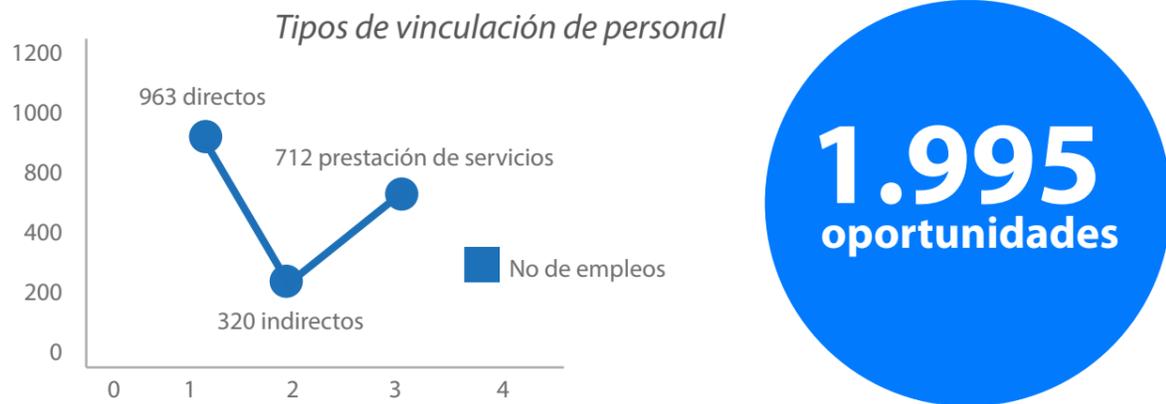


**CONSTRUYENDO  
FELICIDAD PARA NUESTROS  
COLABORADORES**



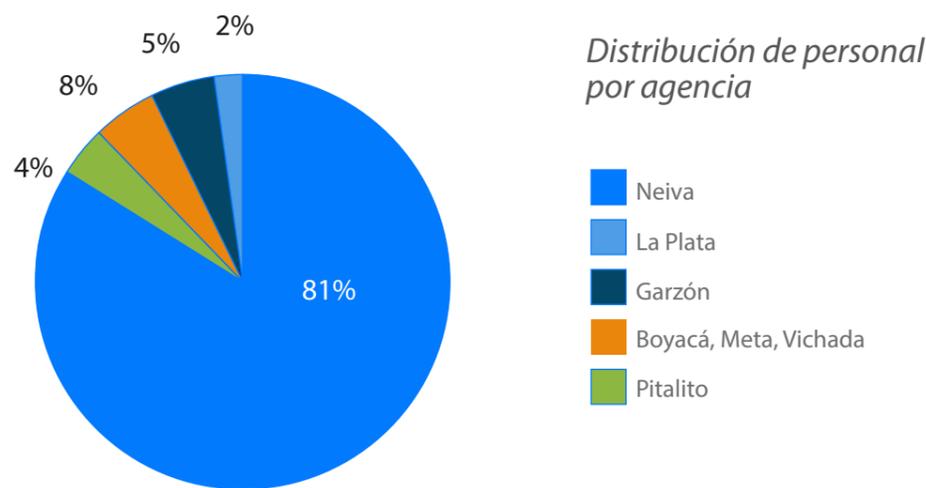
# GENERAMOS OPORTUNIDADES de felicidad

Para Comfamiliar Huila constituye fuente de riqueza su talento humano, reconociendo su aporte mediante estrategias que generen estabilidad, motivación y productividad. Para la Alta Dirección ha sido eje de su direccionamiento estratégico la puesta en marcha de programas de Bienestar Social, Seguridad en el Trabajo, Desarrollo y Administración de Personal que permitan consolidar a la organización como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el departamento.



## Participación del personal por región

La Caja de Compensación Familiar del Huila es fuente importante de empleo, representando en el año 2012 la oportunidad para 1995 personas de vincularse a la fuerza de trabajo de la organización, con presencia en las oficinas de Neiva, Garzón, Pitalito, La Plata, Boyacá, Meta y Vichada, así:



El 92% del personal esta ubicado en la sedes de Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata, lo que indica un alto porcentaje de fuente de empleo para el departamento del Huila, así como la posibilidad de obtener un primer empleo gracias a los convenios suscritos con Universidades de la región: Universidad Surcolombiana, Corporacion Universitaria del Huila- Corhuila, sumados a estos aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

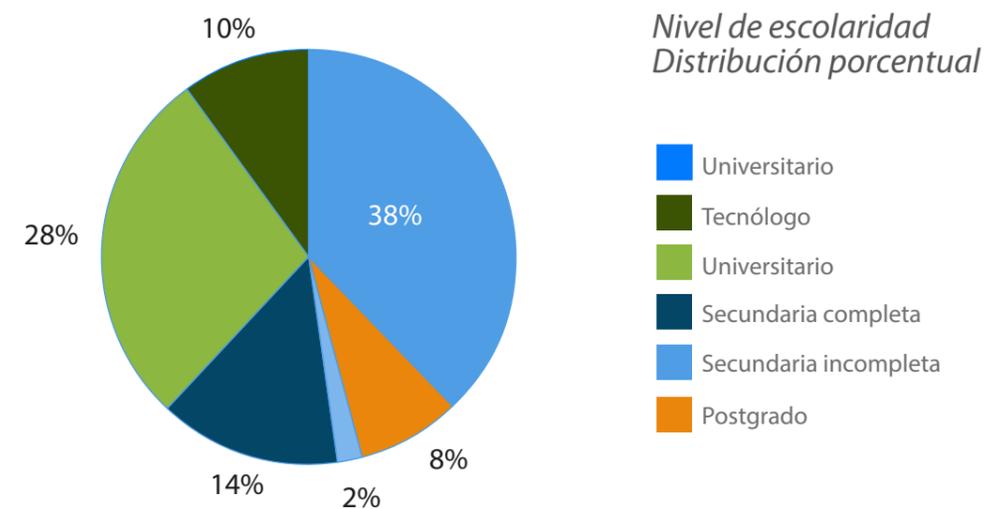
## Distribución salarial por cargos



Complementando la información gráfica, se observan variaciones en la escala salarial promedio del 27% entre los salarios mínimos y máximos por categoría de cargos, las cuales están dadas por las responsabilidades y niveles de autoridad de estos.

## Niveles de escolaridad

En cuanto a niveles de escolaridad de los colaboradores de la organización, el 38% de esta cuenta con estudios profesionales en diferentes disciplinas y un 28% tiene formación técnica. Un 8% ha realizado estudios de post grado, representados en el equipo directivo.

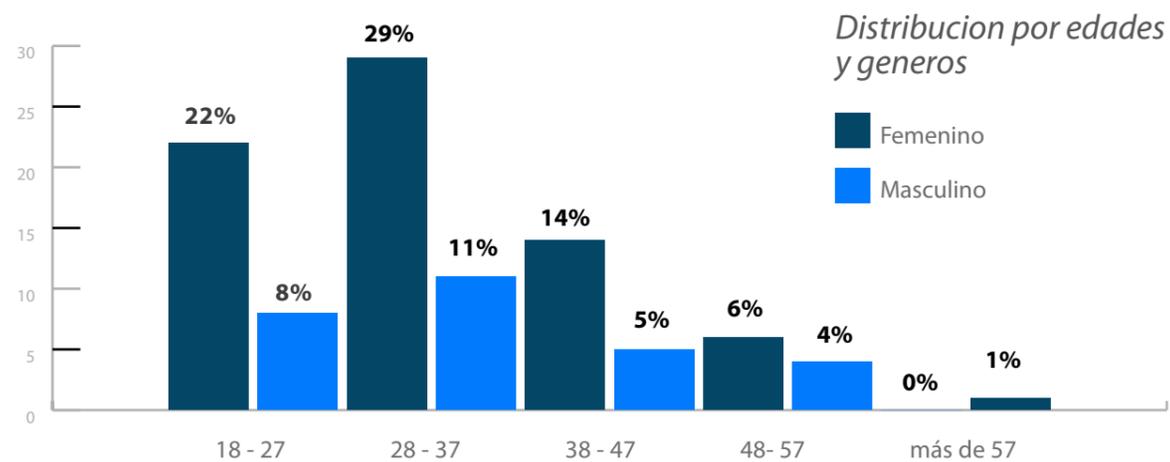


# GENERAMOS OPORTUNIDADES de felicidad

## Distribución por género y edad

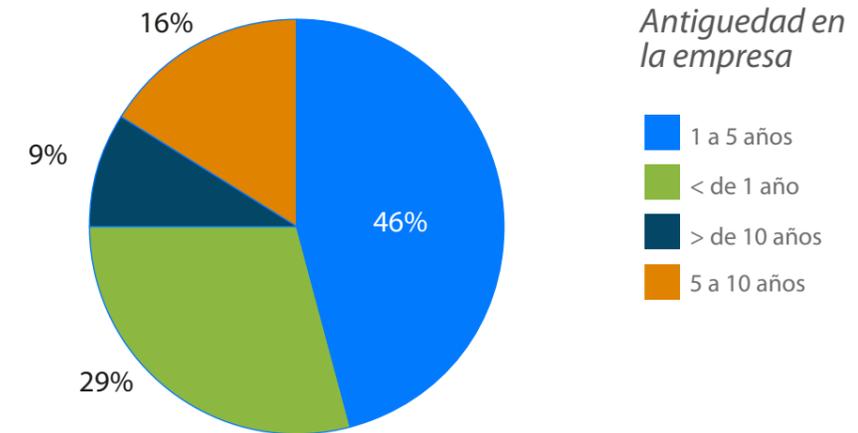
Nuestra organización prevalece la vinculación de personal de la región, de tal forma que el 90% de este procede del departamento del Huila, representado en un 75% por el género femenino, sin establecer diferencias salariales entre géneros, lo que permite a la mujer del departamento su crecimiento profesional y el importante aporte a la organización gracias a su sensibilidad social y a la capacidad de reconocer emociones y sueños que con su fuerza logran cristalizarse.

El 40% de los colaboradores se encuentran en un rango de edad entre 28 a 37 años, un 30% entre 18 a 27 años y un 10% mayor a 48 años.



## Retenemos el mejor talento: Nuestros colaboradores son nuestro mayor capital

Nuestro modelo de gestión del talento humano, se encuentra diseñado para estimular el liderazgo y ofrecer condiciones de continuidad dentro de la Organización, lo anterior permite el cumplimiento de los sueños de nuestros colaboradores como se observa a continuación:



En Comfamiliar Huila se calcula el índice de rotación de personal anual, el cual durante el 2012 fue del 9%, el cual está determinado por las renunciaciones voluntarias que presentaron los colaboradores.

## Plan de retiro: Una forma de agregar valor a la organización

Como reto para el año 2013, la organización se encuentra estructurando una estrategia en donde el colaborador pueda beneficiarse a través de una asesoría especializada para redefinir su proyecto de vida, esta estrategia se alinearán con el programa de Fonede de la Corporación.

## Procedimientos para contratación

Comfamiliar Huila selecciona talento humano altamente comprometido, los procesos de selección están enmarcados en los valores y principios organizacionales, garantizando equidad, transparencia y rigor en el procedimiento.

Para los cargos directivos, Comfamiliar Huila siempre prioriza el capital humano de la región; actualmente cuenta con ocho directivos oriundos del Huila.

Los procesos de selección de personal se orientan a dar prioridad a los procesos de promoción interna, siendo esta la primera fuente de búsqueda de candidatos para cubrimiento de vacantes, permitiendo el crecimiento profesional de nuestros colaboradores y fortaleciendo sus competencias mediante los programas de desarrollo integral.



**ASÍ HACEMOS FELICES** a nuestros colaboradores

Para que los Colaboradores aporten a la estrategia de la empresa, no es suficiente con los aspectos asociados al desarrollo sino que es importante lograr un equilibrio entre el ser individual, el ser laboral y el ser familiar. Para ello, COMFAMILIAR cuenta con un modelo de bienestar basado en la felicidad y un plan de salud ocupacional; estos dos, dirigidos a mejorar la calidad de vida de los Colaboradores.

Nuestro modelo de gestión del talento humano reconoce a sus Colaboradores como socios del conocimiento en el direccionamiento estratégico de la organización. Coherente con esa idea, la política de bienestar social consiste en generar espacios de encuentro familiar con los Colaboradores, con el propósito de compartir sus logros, propiciando un excelente ambiente laboral, compartiendo la felicidad de metas alcanzadas con sus seres queridos. Además hay programas de educación, capacitación, recreación, salud y cultura creando las condiciones favorables para convertir a Comfamiliar en la empresa social más agradable para trabajar.



*Nuestro modelo de felicidad*



## La llave de la felicidad

“En Física Cuántica, la teoría revela que vivimos en un mundo de infinitas posibilidades y que todo depende de nosotros mismos. El mundo es un constante flujo energético en donde aun el más mínimo cambio de energía puede crear un inmediato cambio en la realidad, que más tarde tendrá un efecto a largo plazo.

Si queremos que la vida de nuestras familias sea más pacífica, tenemos primero que crear esa intención dentro de nosotros mismos. Si queremos que nuestros Colaboradores sean mejores, tenemos que empezar a proyectar esa energía en nuestra propia vida. Todos debemos comprender la influencia y extensión de su propio poder”.

En Comfamiliar Huila estimulamos a nuestros colaboradores en el desarrollo de pensamiento prospectivo, ellos son la inteligencia emocional de la organización edificadora de escenarios con visión de futuro; pero adicionalmente inculcamos que el ser humano tiene una conciencia creativa de pensamientos impregnados de energía vibrante que convertimos en realidad.

Con esa línea de pensamiento, durante el 2012 entregamos felicidad en capacitación al 80% de los Colaboradores, invertimos en talleres de comunicación cuántica que permitieron cambios de actitud, fortaleciendo la visión que cada persona tiene de su vida, reconociendo habilidades, deseos y sueños por alcanzar.

## Hábitos de cultura saludable para una vida feliz

Con el programa de peso saludable para una vida feliz, en compañía de profesionales especializados, valoramos físicamente a 470 Colaboradores en posible riesgo de obesidad, que representan el 49% del total de la población. De estas valoraciones, 40 Colaboradores participaron en el plan de recuperación ofrecido, el cual incluía servicios médicos, nutricionistas, deportólogo y fisioterapia.

Como programa de promoción y prevención en salud, desarrollamos actividades físicas de rumbaterapia, yoga en el agua, chocolaterapia, encuentros deportivos y caminatas ecológicas, con una participación de 803 Colaboradores.

## Guardería Comfamiliar

Una de nuestras grandes satisfacciones son los esfuerzos por aportar felicidad a los niños de los Colaboradores; por lo anterior, la organización contribuyó con un 50% de la pensión mensual, para generar acceso al servicio de guardería a niños entre los 0 y 2 años, cubrimos el 37% del total de solicitudes.

## Un encuentro espiritual

Coherentes con la política de transformar a Comfamiliar como una organización inteligente, estimulamos en el talento humano de la organización pensamientos grandiosos hacia un crecimiento espiritual por los grandes ideales de la Corporación, en el entendido que los sentimientos son el lenguaje del alma que nos inspirará visiones prospectivas de escenarios extraordinarios.

En consecuencia durante el 2012 se asignó un capellán que dedica 20 horas semanales, en asesorías espirituales a nuestros empleados, resolviendo consultas individuales, celebrando en todos los centros eucarísticos semanales, organizando conversatorios en la Ciudadela Educativa Comfamiliar los Lagos, celebrando primeras comuniones, confirmaciones y, encuentros de parejas, este programa tiene una cobertura del 79%.

## Descubrir talentos como factor del liderazgo creativo

El Huila ocupa en la agenda de competitividad una posición geográfica privilegiada en el sur colombiano; es también una región de riquezas ancestrales, de una cultura antropológica de misterios insondables. Arte, danzas, canciones, música y folclor engalanan nuestras fiestas de San Pedro, y en diciembre evocamos la festividad de un colorido destellante, donde se percibe en el ser humano las emociones por un año nuevo feliz.

En este contexto, Comfamiliar ha incorporado en el programa de bienestar social el descubrimiento y premiación de talentos artísticos como uno de los elementos esenciales del liderazgo creativo que promueve la organización; es por esto que durante las festividades de San Pedro y Navidad se estimula -a través del arte, la cultura, el canto, las comparsas y la sana competencia entre las áreas misionales y las unidades de negocios de la Corporación- temas como el respeto, la responsabilidad, el compromiso, la creatividad, la disciplina y el sentido de pertenencia.

En 2012 participó el 67% de los Colaboradores en actividades culturales; la puesta en escena fue realmente sorprendente, llena de colorido, excelente musicalización y efectos especiales de 79%.

## Galardón al espíritu del servicio 6

La política de gestión del talento humano de Comfamiliar está orientada a reconocer a los Colaboradores que se destacan con criterios de excelencia; es por esto que en el año 2012 se preseleccionaron de las diferentes áreas 56 Colaboradores, que enaltecieron con su espíritu de servicio el compromiso feliz de trabajar en Comfamiliar, siendo elegidos 10 como representantes de los diferentes procesos.

## Transformamos los sueños en realidad

Estimulamos en la inteligencia emocional de nuestro talento humano acciones para desatar una fuerza colectiva con capacidad de transformar sueños en realidades posibles.

Los pequeños y grandes detalles engrandecen la vida cotidiana; por ello, Comfamiliar entregó 1.000 obsequios de cumpleaños, detalles con los que quisimos representar los sueños de nuestros colaboradores.





## Recreación familiar

Con el fin de generar espacios de sano esparcimiento y unión familiar, durante el año 2012 nació la iniciativa “Tómbola de la Felicidad”, la cual consistió en entregar bonos de ingresos a nuestros centros recreacionales en compañía del grupo familiar, premiando así a los Colaboradores de los diferentes procesos por su compromiso y servicio al cliente. En total fueron entregados 200 bonos familiares.

## Estimulamos la formación de deportistas

Un adecuado equilibrio entre mente y cuerpo sano abre los caminos para estimular las actividades deportivas. Comfamiliar cuenta con Escuelas de Formación Deportiva de gran trayectoria cuyos funcionarios, en las diversas disciplinas, han generado valiosos momentos de alegría al compartir los trofeos de campeonatos ganados a nivel empresarial y departamental.

Gran reconocimiento tenemos en el ámbito de Cajas de Compensación Familiar de Colombia en baloncesto, minitejo masculino, ping pong, atletismo, ciclismo y ajedrez. Generamos una inclusión del 23% de nuevos Colaboradores en estas modalidades, y alcanzamos una cobertura del 36%.

### **Retos**

En el año 2013 iniciaremos en nuevas modalidades deportivas, con valoración por deportólogo y psicólogo, con miras a mejorar nuestro rendimiento y lograr la inclusión del 35% de Colaboradores y una cobertura del 48%.

## Chocolate caliente para el alma...

La vida cotidiana, las arduas jornadas laborales, el quehacer con la familia y tantas otras influencias del entorno afectan en ocasiones nuestra tranquilidad para un normal desarrollo de las actividades en la Corporación. Conscientes de la importancia de gozar de una paz interior, disponemos de un equipo de profesionales expertos en orientaciones para aprender a redescubrir la vida, realizar una liberación interior, como encontrar el camino hacia la felicidad en unión de sus familias.

Es por esto que durante el año 2012, adicionalmente, se dotó un consultorio psicológico con una ambientación especial que transmite tranquilidad y permite a todos nuestros colaboradores gozar de un espacio especial para expresar sus sentimientos y preocupaciones; así se atendieron 200 casos, intervenidos a través de encuentros de parejas, encuentros de retroalimentación de grupos de trabajo y encuentros de expresión, entre otros.

### **Retos**

En el 2013 se dará inicio al Programa Salud Emocional, que busca continuar con el acompañamiento a nuestros Colaboradores, con el ánimo de lograr estabilidad espiritual, mental y emocional.

## Relaciones laborales 1,2,3

Comfamiliar respeta la libertad de asociación y negociación que tienen los trabajadores, consagrada en la constitución de 1991.

Desde hace 39 años se han realizado negociaciones con los Colaboradores cuyas necesidades son siempre prioridad.

En el año 2012 Comfamiliar Huila registró tres sindicatos, de los cuales uno fue creado durante este mismo año. De igual manera existe un Pacto Colectivo del cual hace parte el 43% de los Colaboradores, constituyéndose en un convenio que moviliza al personal en la búsqueda de beneficios importantes.

### Algunos beneficios

- Apoyo educativo
- Apoyo Deporte
- Crédito de Vivienda y Vehículos
- Auxilio de Boda
- Apoyo Deportivo

## Colaboradores altamente competentes 4

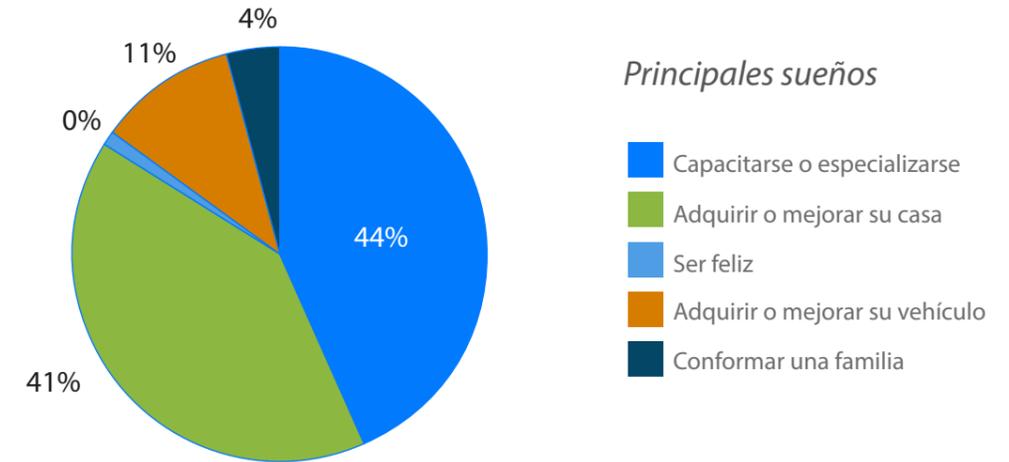
La organización reconoce la importancia de desarrollar competencias comportamentales de sus Colaboradores orientadas al fortalecimiento de habilidades y a contribuir en un ambiente de trabajo ideal.

El Modelo de Competencias es una herramienta clave en los procesos de selección y se encuentra alineado con la Visión de la corporación, estableciendo competencias transversales como Sensibilidad Social, Pasión por el Servicio y Control, que permiten a los Colaboradores desde su gestión aportar al crecimiento organizacional.

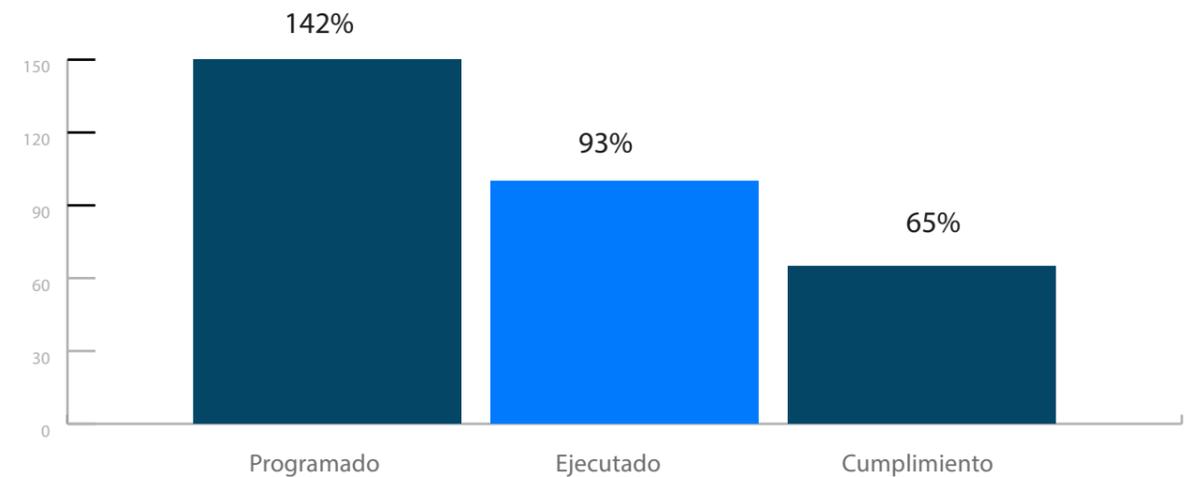
En el año 2012 uno de los objetivos del área de Desarrollo Humano fue avanzar en el fortalecimiento de las competencias de los Colaboradores de la Caja.

A continuación se presenta el resultado de los planes de capacitación.

## Los sueños de nuestros colaboradores



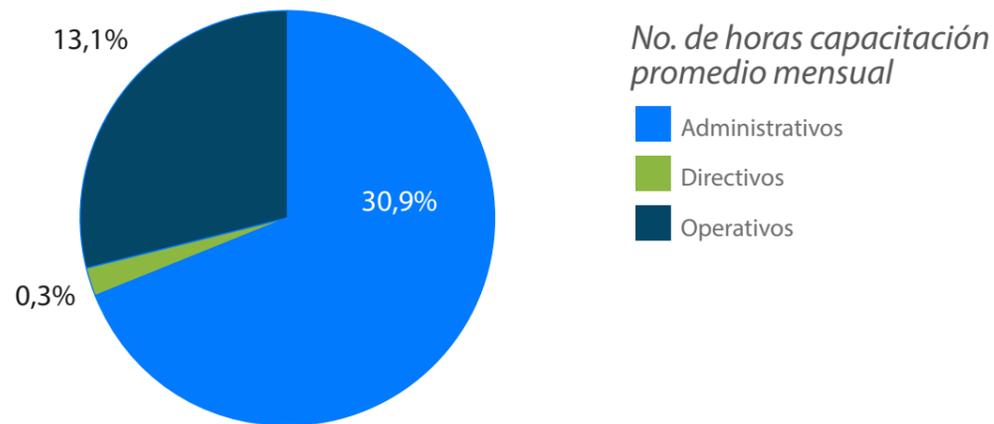
## Respondemos a los sueños de nuestros colaboradores



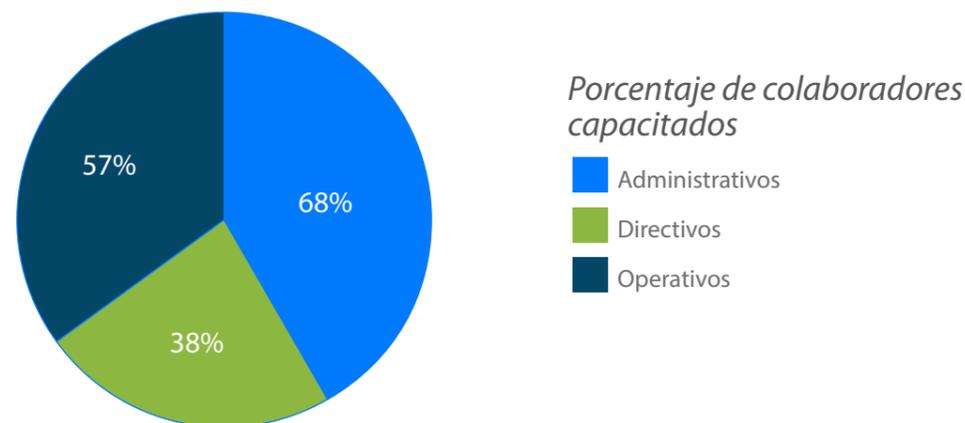
## Contribuimos a la formación de personal altamente calificado, invertimos en conocimiento

Nuestro modelo de gestión humana le apuesta a la formación de pensadores creativos, invertimos en conocimiento para facilitar el aprendizaje de una visión multidimensional conectada con los cambios del entorno, estimular la capacidad de gestión estratégica y enseñar modelos para tomar decisiones acordes con los retos que demandan los hitos del desarrollo de COMFAMILIAR.

Sabemos que el éxito del plan estratégico corporativo de COMFAMILIAR depende en gran parte de la capacidad de gestión, de la inversión en conocimiento para la innovación social, tecnológica, financiera y ambiental, acompañada de un eje temático de gran trascendencia como es incursionar en el mundo de la "comunicación cuántica". Pretendemos impactar culturalmente, primero, el universo de cada Colaborador, hasta conformar un gran espectro de amplio impacto organizacional que nos permita hacer realidad el sueño del imaginario colectivo del talento humano consagrado en la Visión-Misión de la organización.



En el año 2012 el promedio de horas de capacitación por colaborador en el nivel operativo fue de 13.1 horas mensuales, para el nivel administrativo de 30.9 horas mensuales y para el nivel directivo de 0.3 horas mensuales.



El porcentaje de colaboradores capacitados en el año 2012 fue del 57% en el nivel operativo, 68% en el nivel administrativo y 38% en el nivel directivo.



## Avanzamos como líderes en la cultura del servicio

Avanzamos en la transformación de Comfamiliar como una organización inteligente, disponemos de un plan de capacitación para cualificar las habilidades y competencia de los socios del conocimiento. Durante el año 2012, acorde con las necesidades de Corporación, en coordinación con la alta dirección y la Universidad de los Andes, se diseñó el programa de formación de Líderes en Cultura de Servicio, en el cual participaron 40 colaboradores, con el compromiso de hacer retroalimentación al 85% de la Organización.

El resultado de estas enseñanzas fue la generación de seis proyectos encaminados a mejorar el servicio en las diferentes áreas, los cuales se pondrán en marcha a partir del 2013.

## Desarrollo de competencias

En Comfamiliar Huila, evaluamos las competencias de los colaboradores con el ánimo de desarrollarlos y generarles bienestar personal e institucional. Del personal valorado en el año 2012, el 64% de los colaboradores valorados obtuvieron un puntaje por encima de lo esperado y tan solo un 36% obtuvo puntajes por debajo de la meta en competencias de acuerdo al perfil del cargo.

# SISTEMA DE GESTIÓN

en seguridad y salud en el trabajo

COMFAMILIAR, consciente de su responsabilidad legal y moral sobre las condiciones de trabajo y salud de los funcionarios, posee un robusto sistema de seguridad y salud en el trabajo, con la certeza de que su aplicación le permite disponer de una herramienta de trabajo ágil, garantizando un ambiente laboral con factores de riesgo controlados, lo que trae consigo la disminución de pérdidas sociales, materiales y económicas generadas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En el año 2012 se llevaron a cabo dos (2) Programas de Prevención, así:

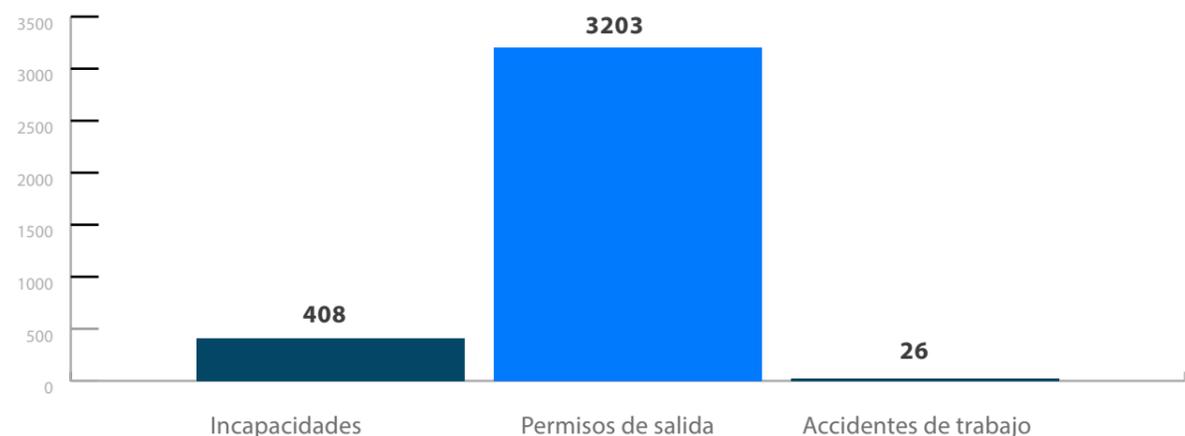
## Programa de Riesgo Psicosocial

Se realizó diagnóstico a través de (292) encuestas, donde se tuvieron en cuenta los factores intralaborales, extralaborales y los niveles de estrés, para diagnosticar los principales factores de riesgos psicosocial y sus efectos. Este programa fue efectuado con el apoyo de la ARL Positiva.

## Programa de Riesgo Biomecánica:

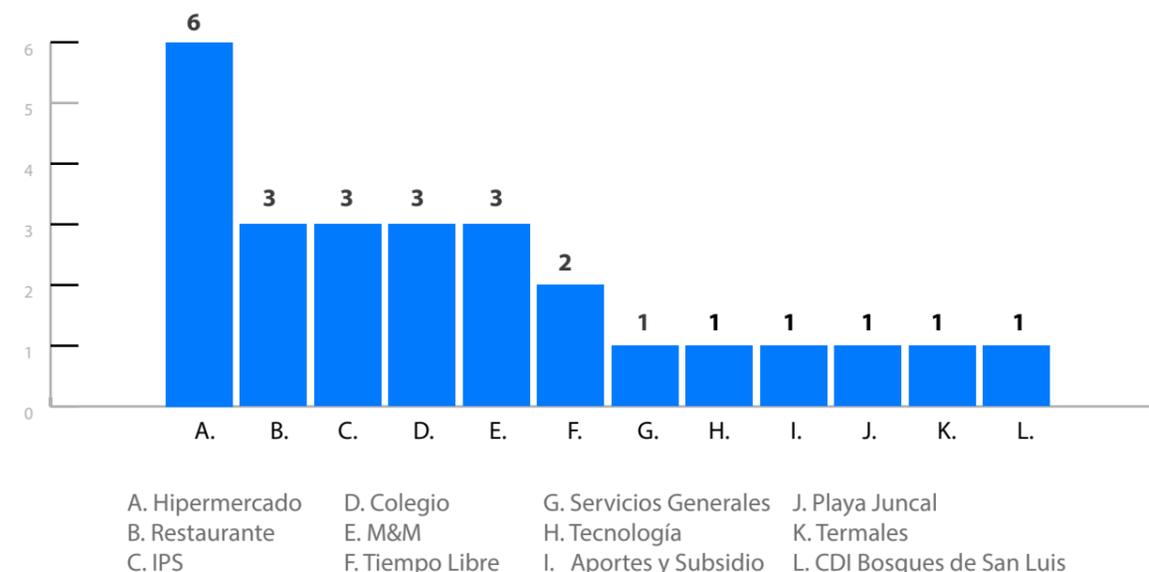
Se aplicaron (287) encuestas, encontrando que el 75% presenta alguna sintomatología; de este porcentaje, el 35% severo y el 40% moderado. De acuerdo a esta información el reto para el 2013 es la implementación de planes de acción que disminuyan estos indicadores.

## Ausentismo general por toda causa



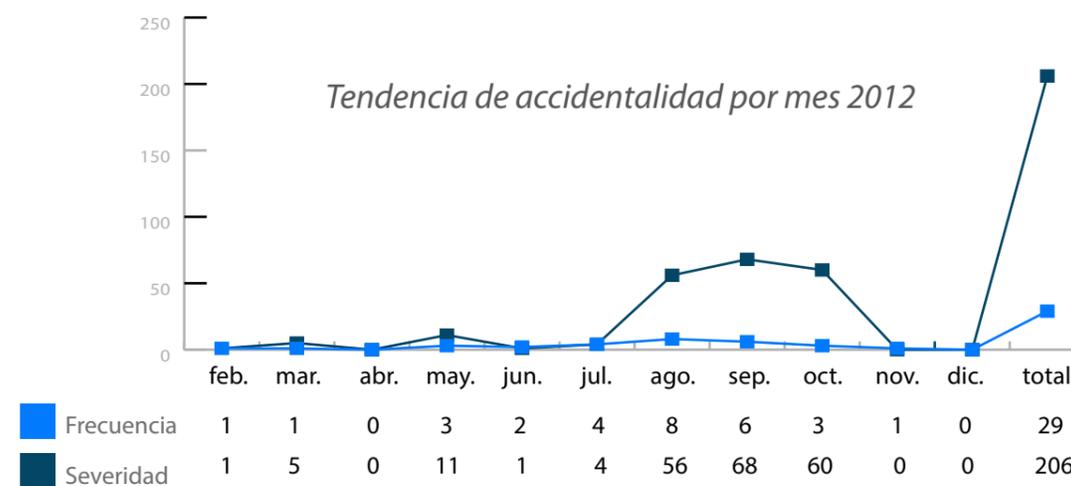
El 88% del ausentismo fue generado por permisos de salida, lo cual evidencia la conciliación entre vida familiar, personal y laboral. Buscamos el beneficio del Colaborador en el desarrollo de su entorno integral, sin que afecte el desarrollo normal de la organización. El 0.7% del ausentismo fue generado por accidentes de trabajo, lo que permite evidenciar la efectividad del programa de Salud Ocupacional

## Ausentismo accidente por áreas



Se presentaron 26 accidentes de trabajo durante el 2012; el Hipermercado es el área de mayor accidentalidad, debido a ciertas actividades como el manejo de carga y trabajo en alturas. Los planes de contingencia ya han sido implementados y se hace constante monitoreo con el ánimo de seguir preservando la integridad de los Colaboradores.

## Índice de lesiones incapacitantes



El ILI determina la relación entre severidad y frecuencia de los accidentes de trabajo presentados. Durante el año 2012 fue este índice fue del 0,2; por debajo de la estadística nacional, la cual se encuentra en el 1%, según indica Fasecolda.



## Capacitaciones en salud ocupacional

Con los programas de capacitación, entrenamiento y formación se busca prevenir y mejorar las condiciones del personal interno desarrollando buenas prácticas y cambios en el comportamiento, con actividades proactivas en todos los niveles de la organización.

Capacitaciones:

Actividad	#eventos	#usos
<b>Estructura básica</b>		
Socialización P.S.O.	4	179
Reinducción en Salud Ocupacional	12	333
Actualización normativa	1	17
Socialización política de alcohol tabaco y drogas en el trabajo	9	404
<b>Atención de emergencias</b>		
Socialización P.F.R.	19	580
Socialización planes de emergencias	7	246
Brigadas de emergencias	8	150
Encuentro de brigadas	1	13
Primeros auxilios	1	12
Manejo de sustancias químicas	5	93
<b>Promoción en salud</b>		
Cáncer de seno, próstata y cuello uterino	1	25
Higiene postural	1	8
Semanazo saludable	1	385
Aplicación batería riesgo psicosocial	12	292
Intervención programa riesgo biomecánica	4	287
Jornada de donación de sangre	1	33
Estilos de vida saludable	1	32
Manipulación de alimentos	2	64
<b>Ambiental</b>		
Uso puntos ecológicos	1	8
Elaboración compostaje	1	8
Manejo de residuos sólidos	15	375
<b>Seguridad industrial</b>		
Trabajo seguro en alturas	2	40
Reentrenamiento en alturas	1	7
Manejo defensivo	1	10
Elementos de protección personal	3	17
Socialización de política de EPP	4	124
Socialización matriz de EPP	4	124
Caída del mismo nivel	1	76
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>3.942</b>

## Comite paritario de salud

Existe el Comité Paritario de Salud Ocupacional, el cual proporciona mecanismos que contribuyen a mejorar las condiciones ambientales y laborales. En esta oportunidad el Comité lo conformar cuatro representantes del Empleador y cuatros (4) de los Colaboradores.

# CONSTRUYENDO

SERVICIOS INNOVADORES PARA  
NUESTROS CLIENTES



## BRINDAMOS PRODUCTOS de calidad

Para garantizar la inocuidad de los productos ofrecidos, especialmente en lo que respecta a la fecha de vencimiento de los mismos, en los supermercados se tiene programado el chequeo (barrido) de un promedio diario de 300 referencias, actividad que da la tranquilidad de mantener productos idóneos para el consumo humano sin que se ponga en riesgo la salud.

Con relación a los incidentes presentados por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos y que pueden afectar la salud del cliente, registramos un caso en el Hipermercado, donde un producto no contaba con las características de calidad para su disfrute; el cliente reportó este hecho, se hizo el cambio respectivo y de igual manera se reportó al proveedor para que realizara la inspección necesaria del lote de productos ofrecidos.

Nuestro reto en el 2013 es minimizar los riesgos a los que podamos estar expuestos en cuanto a la calidad e inocuidad de los productos.

### Informamos con transparencia

Todas las publicaciones que llegan a nuestros grupos de interés, y en especial a nuestros clientes, están vigiladas por la Superintendencia de Subsidio Familiar; esto ratifica que la información suministrada a nuestros Stakeholders es clara, veraz y transparente, sin ambigüedades, para que no induzca a confusión o error. El material elaborado a nivel interno (P.O.P.) es cuidadosamente revisado para que cuanto se desea transmitir al cliente sea captado por él sin esfuerzo.

De igual forma, los supermercados de COMFAMILIAR se encuentran certificados por la norma ISO 9001 versión 2008 en comercialización de bienes al detal, lo que avala nuestro compromiso por ofrecer bienes de calidad, permitiendo la satisfacción de nuestros clientes.

### La etiqueta lo dice todo

Todos los productos ofrecidos en los negocios de Mercadeo de Comfamiliar cuentan con información nutricional, de elaboración y caducidad, datos que son de vital importancia para la verificación de calidad. Las líneas de Fruver y Carnes son las únicas exentas de cumplir las normas de etiquetado; sin embargo, deben atender todas las condiciones higiénicas y de inocuidad.



**87%**

satisfacción del cliente  
en el 2012

**95%**

oportunidad de respuesta al  
cliente en el 2012



## La competencia debe ser legal

Los supermercados de COMFAMILIAR hacen cada semana comparativos de precios de las líneas de Fruver y Carnes, y frecuentemente a los demás productos de la canasta básica. Los almacenes de cadena como Olímpica, Éxito y Carrefour nos tienen como referentes para comparar sus precios de venta y en múltiples ocasiones ajustan sus precios de acuerdo a los establecidos por nosotros; actuamos así de manera indirecta como reguladores de precios del mercado.

## CRÉDITO SOCIAL ●●●●

*Más de 15 años en el mercado, Presencia 5 municipios del departamento, Líderes en bancarización social*

### Ofrecemos oportunidades de lograr felicidad

Durante 15 años la Caja de Compensación Familiar del Huila ha promovido la colocación de créditos sociales, irrigando bienestar y desarrollo en sus afiliados, beneficiarios y comunidad en general, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento del tejido social. A través de la bancarización social hemos abierto las puertas a miles de familias que día a día ven convertidos sus sueños en proyectos y sus proyectos en realidades.

Nuestra labor juega un importante rol en intervención social generando la inclusión al crédito de las personas de menores ingresos en una proporción del 72% respecto de los otros niveles de ingreso. De esta forma, COMFAMILIAR favorece a los sectores que en otros sistemas son excluidos, marcando una posición distintiva y revolucionaria en cuanto al impacto social.

El balance a 31 de diciembre de 2012 muestra que en lo corrido del año financiamos 13.276 operaciones por valor de \$29.164.994, cumpliendo con el 100% de las metas presupuestales de colocación establecidas por la Organización.

La certificación de calidad ISO 9001, avalada por el ICONTEC, ratifica nuestro compromiso con la excelencia y el mejoramiento continuo.

### Asesoría internacional: un vistazo desde afuera

En 2012, los convenios de intercambio internacional a través del programa PUM, liderado por la oficina de Responsabilidad Social Empresarial, acogieron en nuestra institución a la especialista ELIZABETH WEN. Con su visita se levantó un diagnóstico sobre la estructura organizacional y financiera que requiere el programa de Crédito. Un vistazo desde afuera frente al tema de la globalización de las economías.

### La tecnología y la comunicación

En la era de la tecnología, las comunicaciones y las redes sociales, COMFAMILIAR no es ajeno a esta realidad. La comodidad de nuestros clientes va ligada al uso de recursos y herramientas que facilitan la comunicación y hacen posible la agilidad en los tiempos de respuesta.



**13.276**  
personas atendidas  
en el 2012

más de  
**29.000**  
millones colocados en  
el último año

### Investigación y estudios de mercado

La sostenibilidad financiera del negocio y su posicionamiento regional alineado con la Visión corporativa de ser líderes en la intervención social, exige la investigación de nuestra población y la segmentación de clientes para identificar nuestro nicho de mercado y satisfacer sus necesidades. Desde el 2010 hemos venido trabajando el Back Status con la central de riesgos CIFIN, que en 2012 arrojó resultados satisfactorios frente al mejoramiento de la calidad de nuestros clientes, brindando de esta forma un parte de tranquilidad sobre el estado de la cartera.

### Lo que se mide se mejora

COMFAMILIAR ha adoptado como consigna la medición a través de indicadores para el mejoramiento continuo. Ligado a la investigación, la capacitación y la tecnificación, el programa de Crédito estableció en 2012 dos nuevos indicadores de gestión que permitirán medir realmente la efectividad del crecimiento: la tasa de retención de clientes y el crecimiento de la cartera.

### Crédito con Responsabilidad Social

Nuestro programa de Crédito contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y su núcleo familiar, siempre desde la legalidad y el cumplimiento de las normas y principios en cuanto a los derechos del consumidor. De esta forma, nuestra gestión está encaminada a financiar proyectos de vida, por lo cual el análisis de nuestros clientes durante el proceso de comercialización y otorgamiento se limita solo a personas que presentan actividades económicas totalmente lícitas, y se presume de buena fe que la utilización de sus recursos tiene un destino igualmente lícito.

### Preparándonos para el futuro: Retos

Iniciaremos la línea de microfinanzas, como un nuevo producto que busca llegar a un nicho de mercado no atendido hasta el momento y con lo cual COMFAMILIAR generará mayor intervención social, cobertura y satisfacción a más personas.

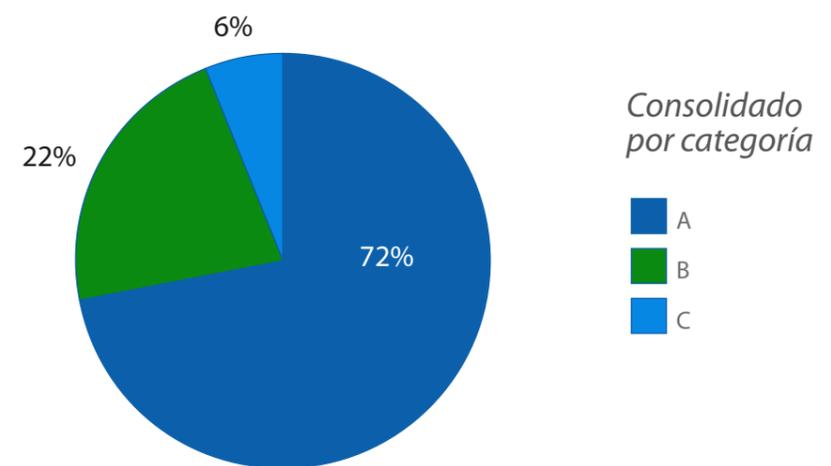
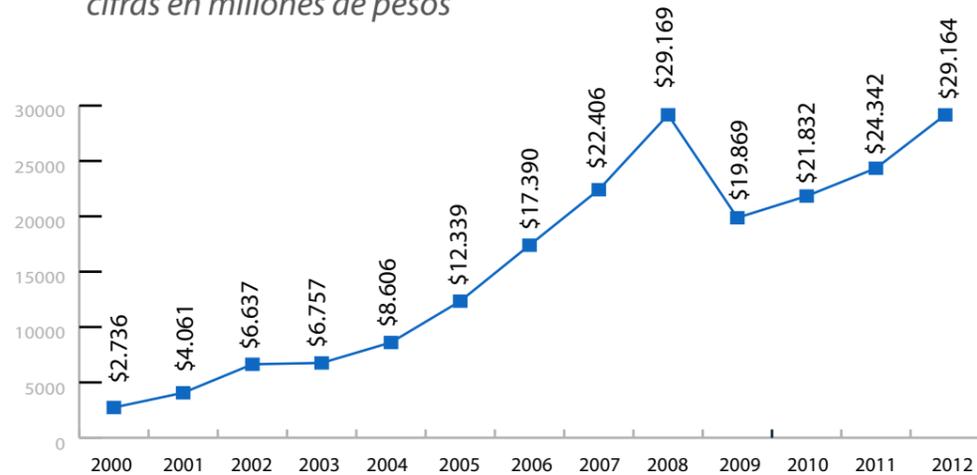


- Más de 15 años en el mercado
- Presencia 5 municipios del departamento
- Líderes en bancarización social



Nuestra evolución: hacia la inclusión

Evolución de colocación de crédito  
cifras en millones de pesos



Los créditos otorgados van dirigidos a satisfacer las necesidades de los afiliados de bajos ingresos; nuestro propósito es lograr procesos de bancarización en población vulnerable y generar felicidad social a nuestros afiliados y clientes.

## CONSULTAS OPORTUNIDADES Y ASESORÍAS ●●●●

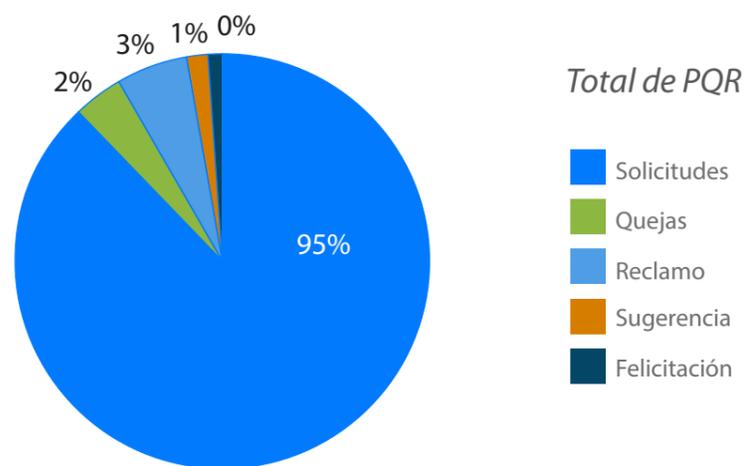
Comfamiliar escucha a sus afiliados, clientes y comunidad en general, factor fundamental en la construcción de una comunidad más participativa donde se busca que los ciudadanos interactúen de una forma permanente para fortalecer mecanismos que permitan una mejor comunicación entre Comfamiliar, afiliados, clientes y usuarios, con lo cual COMFAMILIAR conocerá mejor las expectativas y la realidad soñada creando nuevos espacios de experiencias felices.

Por tal motivo se creó la estrategia de servicio de atención al ciudadano, se implementó un reglamento interno de peticiones, quejas y reclamos cuyo objeto es atender y dar respuesta oportuna a las peticiones presentadas por los ciudadanos, de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes

### La satisfacción del cliente el mejor indicador

la Oficina de Consultas Oportunidades y Asesorías maneja un indicador para medir cada mes el nivel de satisfacción del cliente; teniendo en cuenta las PQR (Preguntas, quejas y reclamos) que se reciben durante el periodo, tenemos desarrollada la Política de Servicio al Cliente para brindar a todos los usuarios la mejor atención con calidad humana, eficiencia, efectividad, celeridad y oportunidad

### Preguntas, quejas y reclamos



El estudio de satisfacción del cliente mediante el análisis de las solicitudes, quejas y reclamos recibidos durante el 2012 nos deja un resultado satisfactorio, demostrándonos que nuestros clientes están a gusto con nuestros servicios y aportan al mejoramiento de los procesos que llevan a la satisfacción de sus necesidades.



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE ●●●●

Desarrollaremos una cultura de servicio superior al cliente, mediante procesos de selección por competencias, formando a los colaboradores como líderes en la prestación del servicio que marque diferencias competitivas, realizando seguimiento y evaluando la satisfacción de afiliados, clientes, y población vulnerable, como también la normalización y estandarización de productos y servicios, para garantizar la máxima satisfacción.

Ventanillas preferenciales, para personas en situación de discapacidad, embarazadas y adulto mayor

### Más participación del afiliado

La Caja cuenta con una "Carta de Deberes y Derechos de los Afiliados" en un formato legible, amigable y comprensible para el lector, documento que constituye la guía inicial de relación entre el afiliado y COMFAMILIAR, elaborado conforme a las directrices establecidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar

# Deberes y Derechos de los Afiliados a las Cajas de Compensación Familiar





## EPS-S COMFAMILIAR ●●●●

velando por la salud de los afiliados

### Nuestros retos y desafíos

1. Salud infantil
2. Salud sexual y salud reproductiva
3. Salud mental
4. Salud oral
5. Enfermedades transmisibles evitables
6. Enfermedades crónicas no transmisibles
7. Seguridad alimentaria y nutricional
8. Seguridad sanitaria y del ambiente
9. Seguridad en el trabajo y prevención de enfermedades de origen laboral
10. Gestión integral para el desarrollo operativo y funcional del plan nacional.

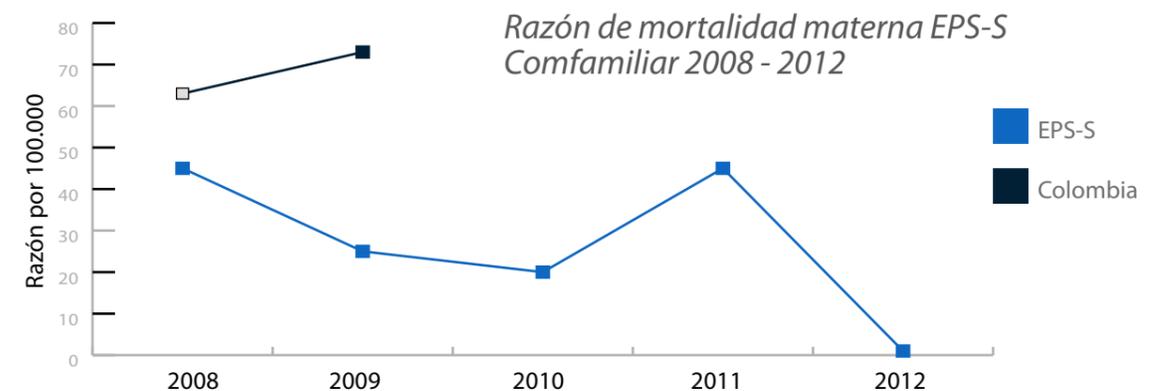
### Indicadores en salud pública avalan el buen trabajo que viene realizando la EPS-S Comfamiliar

Un trabajo serio, junto con un excelente equipo profesional, es el que viene adelantando la EPS-S Comfamiliar en el proceso de cumplir los objetivos de desarrollo de la ONU para el milenio en lo que respecta a reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna y combatir el VIH-SIDA.

Sobre estos ítems, la EPS-S Comfamiliar centró en el 2012 sus esfuerzos en lograr unos indicadores que avalan el trabajo realizado y que corroboran uno de los principios de la entidad: velar por el bienestar y la salud de todos sus afiliados.

En el año 2008, por cada 100 nacidos vivos, teníamos 4.1 niños nacidos con bajo peso; al término del 2012 el indicador está en 1.61, lo cual nos indica que estamos muy por debajo de la cifra departamental y del país, producto de esa labor de acompañamiento, seguimiento y atención puntual.

**“EPS-S Comfamiliar**  
velando por la salud de sus afiliados





**EPS-S COMFAMILIAR** •••••  
 velando por la salud de los afiliados

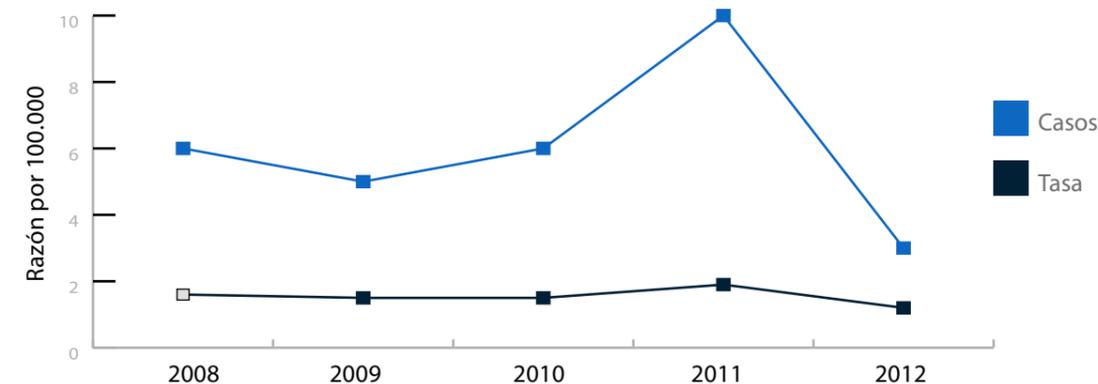
**Indicadores a la baja**

El trabajo de la EPS-S COMFAMILIAR, acatando los Objetivos del Milenio y sobre todo en pos de reducir la mortalidad infantil, ha conducido a tener otros importantes indicadores en el comportamiento de la sífilis congénita. La satisfacción de la entidad se refleja en que de 2008 a 2012 logró una reducción significativa en este aspecto, debido al seguimiento riguroso a cada caso. La meta nacional es de 0.5 por 1.000 nacidos vivos y en 2012 se logró un 0.47 por parte de la EPS-S COMFAMILIAR.

En lo que tiene que ver con el VIH, asociado a un proceso de gestación, la EPS-S hizo un acompañamiento estricto para que la madre gestante se realice todo el tratamiento pertinente para estos casos; el objetivo es que el bebé de la madre portadora de VIH esté libre de contagio.

Desde el 2010 hemos reportado cero casos, logro significativo soportado en ese trabajo serio realizado con la madre gestante.

*Comportamiento sífilis congénita Comfamiliar 2008 - 2012*





### **Atención ambulatoria integral a pacientes vih/sida “UAIP”**

La IPS ha diseñado una Unidad de Atención Ambulatoria Integral para pacientes con infección por VIH/SIDA, la cual permite la racionalización de su manejo, brindando un servicio humano, eficiente y efectivo que proporcione al individuo los elementos necesarios para la prevención, el autocuidado y el control de su enfermedad, minimizando el riesgo de hospitalizaciones asociadas a enfermedades oportunistas y la resistencia al tratamiento antirretroviral, disminuyendo los costos de atención.

### **Atención ambulatoria integral a pacientes hipertensos y diabéticos**

Ofrecemos tratamiento integral ambulatorio para el paciente hipertenso y diabético en Neiva y la región surcolombiana, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida, con un servicio humano, eficiente, efectivo, emocional y familiar.



# CONSTRUYENDO

RELACIONES TRANSPARENTES CON  
NUESTROS PROVEEDORES



## DESARROLLAR RELACIONES SOSTENIBLES Y TRANSPARENTES

con nuestros proveedores es nuestro mayor reto

Los proveedores juegan un papel muy importante en el desarrollo de nuestra organización, es por ello que durante el año 2012 realizamos diversos acercamientos con este grupo de interés, con el ánimo de conocer las expectativas que tienen de prestar sus servicios a COMFAMILIAR y, de igual manera, alinear sus estrategias y servicios a nuestra evolución.

Los cambios en el mercado y la versatilidad de ofertas y demandas de la sociedad hacen que cada día innovemos en la manera como prestamos nuestros servicios; así descubrimos que tener nuestra cadena de valor al ritmo impuesto nos permite ser socialmente responsables y alcanzar la sostenibilidad.

### Creemos en lo nuestro, apoyamos la economía y el desarrollo local

Compras	Área	# proveedores	Valor en compras	% participación
Compras locales	• Mercadeo de bienes	56	\$230.502.891.524	75%
	• Salud	344		
	• Servicios generales	566		
Compras nacionales	• Mercadeo de bienes	146	\$73.159.753.206	25%
	• Salud	32		
	• Servicios generales	189		
<b>Compras totales</b>			<b>\$ 303.662.644.730</b>	

\*Salud: hacen parte de los valores presentados los proveedores que prestan sus servicios en las diferentes regionales, como lo son Vichada, Meta, Boyaca, y Huila, lo que nos permite movilizar la economía en diferentes regiones del país.

### Proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores



La selección, evaluación y reevaluación de proveedores se realiza de acuerdo a los instructivos I-AA-02-03 y I-AA-02-04, en los cuales se contemplan los criterios a evaluar.

## DESARROLLAR RELACIONES SOSTENIBLES Y TRANSPARENTES

con nuestros proveedores es nuestro mayor reto



### Relaciones transparentes

Durante el año 2012 se contó con la participación de 102 proveedores locales en la reunión “Diálogo constructivo”, permitiendo así generar una relación de confianza .

El objetivo central de los diálogos constructivos es afianzar la confianza entre proveedores y la organización, ahí los empresarios tienen la oportunidad públicamente de manifestar sus inquietudes y proponer mejoras para cualificar los procesos de contratación. Pretendemos blindar nuestras relaciones comerciales de las prácticas de corrupción.

A través del diálogo se identificaron puntos críticos de la cadena de valor y conjuntamente se han implementado oportunidades de mejora que han permitido optimizar la competitividad y la sostenibilidad, afianzando las relaciones comerciales con un registro impecable de cero casos de corrupción.

Trabajamos de la mano con los empresarios, para que en nuestra red de valor no haya manos laboriosas de niños o niñas; de igual manera incentivamos con otros servicios el estudio y la educación de los infantes.

Para el año 2013 se tiene previsto darle continuidad a estas reuniones, con el fin de fortalecer las relaciones, conocer más de cerca la opinión de los proveedores y confirmarles el apoyo que COMFAMILIAR les brinda.

### Apoyo al empresario regional: Relación Gana - Gana

Durante el año 2012 se otorgaron créditos por \$ 340 millones del programa de Microcrédito a proveedores para invertir en capital de trabajo, con una tasa competitiva, lo cual permite mejorar su competitividad.



**75%**  
de nuestros proveedores  
son de la región

# CONSTRUYENDO

NUEVAS OPCIONES SOCIALES PARA  
NUESTROS AFILIADOS





**APORTES PARA LA FELICIDAD** ●●●●  
de nuestros afiliados

Gestiones de gran impacto social 2011-2012		
	2011	2012
# empresas afiliadas	10.850	12.601
# trabajadores afiliados	77.847	83.918
# trabajadores beneficiados	46.708	50.809
<b>Total población</b>	<b>130.758</b>	<b>147.328</b>
Cuotas de felicidad entregadas en cuotas de dinero		
	2011	2012
# beneficiarios	65.513	66.369
# cuotas giradas	786.159	796.424
<b>Total girado</b>	<b>\$15.895.122.541</b>	<b>\$17.527.128.198</b>
Trabajadores beneficiarios sector rural		
	2011	2012
# trabajadores beneficiados	840	1.034

La cuota monetaria que se paga a los trabajadores con ingresos inferiores a 4 SMLMV, por valor de \$22.929 mensuales por beneficiario, es una prestación social que pretende aliviar las cargas económicas del trabajador y su núcleo familiar. Los trabajadores afiliados a la Caja reciben, además del subsidio en dinero, subsidios en especie (Paquete Escolar, Computadores para Aprender) y servicios subsidiados que les permiten acceder por precios muy bajos a una amplia gama de servicios de recreación, como son: Club Los Lagos, Playa Juncal, Termales de Rivera, Ferry Momico, programas de Adulto Mayor y Población con Capacidad Distinta. De igual forma acceden a programas de educación formal, educación para el trabajo y bibliotecas con

tarifas altamente subsidiadas

**Beneficios que ofrecemos**

Cuota monetaria de \$22.929 por beneficiario, doble cuota monetaria para personas con capacidad distinta, cuota extraordinaria por muerte del trabajador o beneficiario, 15% adicional a trabajadores del sector rural.

## MI CASA ●●●●

es el lugar donde se construyen sueños

### Subsidio de vivienda con recursos propios

COMFAMILIAR proporciona a las familias el complemento de los recursos para la adquisición de casa o apartamento, gracias a la entrega del Fondo para Vivienda de Interés Social –FOVIS, aporte que se otorga por una sola vez a los afiliados, sin cargo de restitución.

### Alcance gradual en los últimos tres años en cobertura

Cobertura de asignación por categoría 2010		
92%	Afiliados que reciben hasta 2 smmlv	\$4.504 millones
8%	Afiliados que reciben hasta 4 smmlv	\$395 millones
<b>Total beneficiados: 457</b>		<b>\$4.899 millones</b>
Cobertura de asignación por categoría 2011		
79%	Afiliados que reciben hasta 2 smmlv	\$5.461 millones
21%	Afiliados que reciben hasta 4 smmlv	\$1.459 millones
<b>Total beneficiados: 617</b>		<b>\$6.920 millones</b>
Cobertura de asignación por categoría 2012		
86%	Afiliados que reciben hasta 2 smmlv	\$7.684 millones
14%	Afiliados que reciben hasta 4 smmlv	\$899 millones
<b>Total beneficiados: 745</b>		<b>\$8.583 millones</b>

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

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

### Subsidio de vivienda con recursos del gobierno nacional

Subsidios de Vivienda gestionados con el Gobierno Nacional, para ser entregados a la población desplazada y vulnerable.



**745**  
Beneficiarios al subsidio de vivienda con recursos propios en el 2012

**459**  
Beneficiarios al subsidio de vivienda con recursos del gobierno en el 2012



FONDO AL DESEMPLEO FONEDE ●●●●

COMFAMILIAR, consciente de las dificultades que pueden afrontar quienes no perciben un ingreso mensual, otorga a las personas, que han estado afiliadas o no a la Caja, el Subsidio al Desempleo. Este puede hacerse efectivo en aportes al sistema de salud, bonos de alimentación y/o capacitación, según decida el beneficiario.

**Retos:** El objetivo señalado es lograr que el 50% de los beneficiarios del subsidio creen sus propias microempresas. efectivo en aportes al sistema de salud, bonos de alimentación y/o capacitación, según decida el beneficiario.

A photograph of two young children, a boy and a girl, standing outdoors under a yellow canopy. Both are smiling and giving a thumbs-up gesture. They are wearing colorful school backpacks. The boy's backpack is red, blue, and yellow. The girl's backpack is blue, yellow, and green, with a white water bottle attached. The background shows a fenced area with other people and structures.

Paquetes escolares entregados

Neiva **13.942**

Garzón **2.199**

Pitalito **2.479**

La Plata **1.008**

**19.628**

Paquetes escolares entregados en el 2012



**EL APRENDIZAJE** es un proceso vivencial

Formamos a los próximos

**1.299**

líderes de la región surcolombiana

## Educación para el liderazgo - Colegio Comfamiliar

Hacer Inclusión social, permitir el acceso de niños de estratos bajos a una educación de calidad y transformadora, es el reto del Colegio COMFAMILIAR Los Lagos. Son 9.337 metros cuadrados de zonas verdes e infraestructura cuyos componentes ambientales, hacen de esta ciudadela un lugar perfecto para el aprendizaje; es así como se están formando los futuros líderes de la sociedad.

### Nuestro modelo

El propósito de la Educación Holística es el ser humano. En COMFAMILIAR, desde hace más de 2 años, decidimos empezar una nueva era en la etapa de educación

de los niños y niñas del departamento del Huila; por ello, creamos un colegio Holístico Transformador con capacidad para 1.500 alumnos.

El Modelo Holístico permite educar de una forma diferente al clásico, para lograr una sociedad sostenible de manera integral, donde lo más importante son los valores y la riqueza natural.

### Principios de la educación holística

- La educación como experiencia vivencial.
- El profesor y el estudiante están ambos en un proceso de aprendizaje.
- Solo puede haber un ambiente de aprendizaje, y es el de la libertad.
- Educar para una ciudadanía global y de respeto a la diversidad.

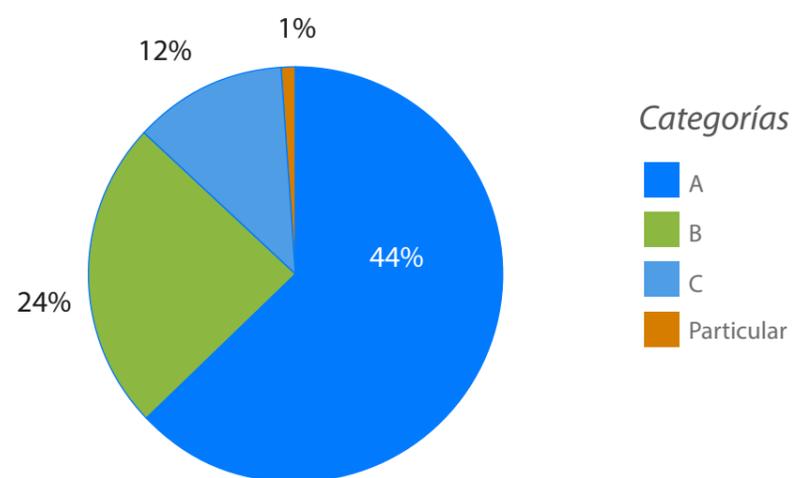
## EL APRENDIZAJE ●●●●

es un proceso vivencial

### Formamos a los próximos 1.299 líderes de la región surcolombiana

Ingenieros, médicos, administradores, politólogos, odontólogos, abogados... muchos de los líderes más importantes que tendrá la región surcolombiana durante los próximos años habrán dado sus primeros pasos en la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR, donde se gesta el conocimiento de quienes registrarán los destinos de las mejores organizaciones del país.

Categoría	
Afliados con ingresos menores de 2 smmlv	864
Afliados con ingresos de 4 smmlv	311
Afliados con ingresos superiores a 4 smmlv	124
Particulares	0
<b>Total</b>	<b>1.299</b>



Al Colegio COMFAMILIAR asisten los hijos de los afiliados con menores ingresos. En 2012 propiciamos la inclusión del 87% de los niños y niñas de la ciudad de Neiva y municipios cercanos.



### Logros

#### Concurso supérate con el saber

La joven Sara Victoria Urueña Ruiz, del grado 901° de la Ciudadela Educativa COMFAMILIAR, logró ser una de las representantes del departamento del Huila a disputar la final en Bogotá del concurso Supérate con el Saber, en el área de Lengua Castellana. Este logro fue posible luego de competir con participantes de otras instituciones educativas a nivel departamental.

#### concurso de ortografía La Nación

Con Mónica Pérez Arteaga, del grado 503° y Paola Camila Monje Cortés, del grado 902°, el colegio tuvo participación en el I Concurso de Ortografía del diario La Nación. Estas líderes lograron llegar a las semifinales compitiendo con otros estudiantes de colegios públicos y privados del departamento del Huila; importante logro alcanzado gracias a las habilidades y destrezas ortográficas de las líderes, con la preparación y el acompañamiento de los mediadores de Lengua Castellana.

### Retos

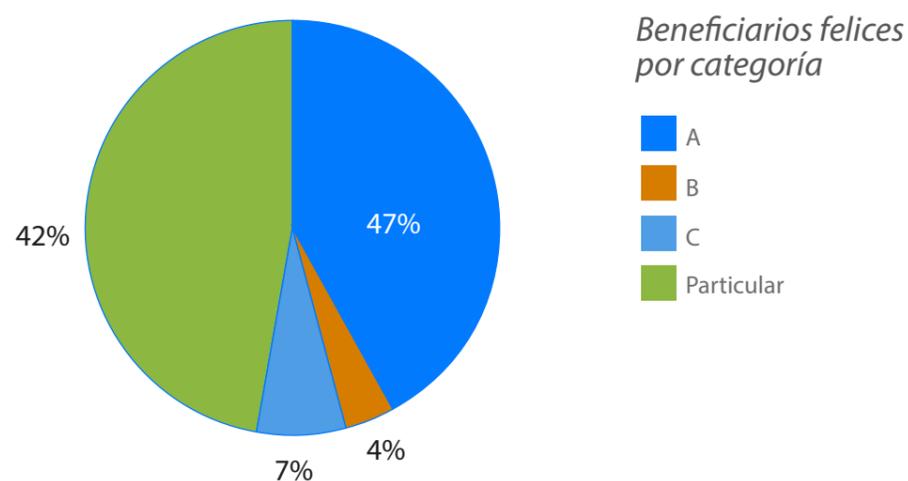
Año 2015: Realizaremos la Primera Feria de Emprendedores (Primer evento Ventures Huila- Caja de Compensación Familiar del Huila).

## Acceso educación para el trabajo y desarrollo humano

### Nuestro reto:

Capacitar el recurso humano de las empresas afiliadas para el mejoramiento de la productividad de la región

Programa	Beneficiarios	Objetivo	Cursos ofrecidos
Cursos complementarios	2.226	Orientar los cursos complementarios que por su contenido académico y la necesidad de profesionales de estas áreas en el mercado regional sean acordes con los cambios en el panorama laboral.	cursos básicos de artes, manualidades y capacitaciones empresariales
Alianzas programas formales	271	promocionar programas de educación superior que cubra las necesidades de la región logrando alianzas con instituciones reconocidas legalmente a nivel nacional y así alcanzar la fidealización de nuestros afiliados.	maestrías, seminarios y diplomados
Programas técnicos	164	promocionar programas de educación para el desarrollo y el trabajo humano dependiendo de la demanda de estos .	técnico en gestión contable y financiera y tec. en sistemas de información
Capacitación FONEDE	804	Capacitación en reinserción laboral para los beneficiarios del subsidio al desempleo	Logística en bodega, mantenimiento computadores, estuco veneciano, meseros-cocteles y pasabocas entre otros
<b>Total</b>	<b>3.465</b>		



**3.465**  
Beneficiarios capacitados en educación para el trabajo



**1.556**  
Beneficiarios Calidad educativa

**1.951**  
Beneficiarios computadores  
para educar

## Acceso calidad educativa

El objetivo de este importante programa es preparar a los estudiantes de 10° y 11° para facilitar su ingreso a la educación superior y como consecuencia de esto mejorar el posicionamiento de los colegios, según la clasificación establecida por el Icfes

## Programa computadores para educar

Número total de beneficiarios felices : 1.951



## SUBSIDIO A LA RECREACIÓN ● ● ● ● el esparcimiento y la utilización del tiempo libre

“ La experiencia de ocio en Comfamiliar... ingrediente importante en la felicidad y bienestar de nuestros afiliados

La recreación, el esparcimiento y el deporte tienen como objetivo contribuir a brindar bienestar individual y colectivo; es así como COMFAMILIAR ha logrado la construcción de llamativos lugares de esparcimiento de gran importancia para el sur colombiano, donde se propende por el equilibrio emocional y la salud física de las personas, contribuyendo de esta forma al alcance de la felicidad.

COMFAMILIAR construye la Sociedad del Tiempo Libre, que conoce del ocio y aprovecha sus beneficios; el ocio como diversión permite disfrutar de experiencias lúdico - deportivas que incrementan las

capacidades de tipo motor, fomentan las relaciones sociales y promueven los hábitos de salud e higiene corporal. La práctica deportiva contribuye a mejorar el sentimiento de aceptación, de éxito, y conduce a que el trabajo en equipo sea más competente y autónomo.

De igual manera, logramos unir la diversión con la dimensión ecológica que destaca la importancia del ambiente físico, social o psicológico, como referente de la vivencia de ocio; proporcionamos el encuentro con la naturaleza como disfrute independiente de la actividad que se realice.

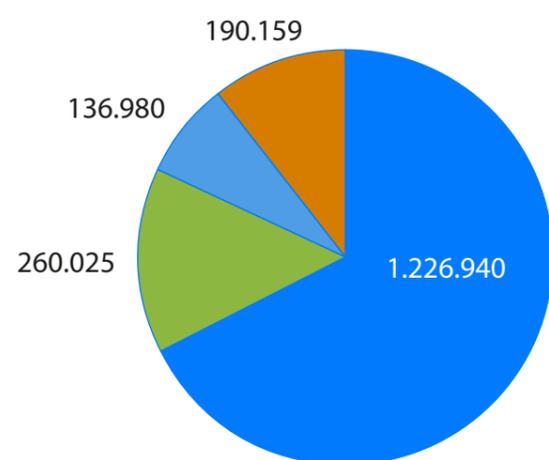


# 1.814.104

Usos en nuestros centros de esparcimiento y recreación en el 2012

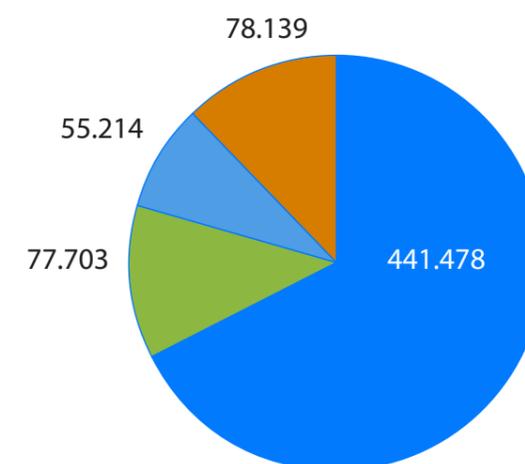
# 652.534

Acceso de afiliados felices en el 2012



Usos en centros de esparcimiento y recreación

- A
- B
- C
- Particular



Acceso a afiliados

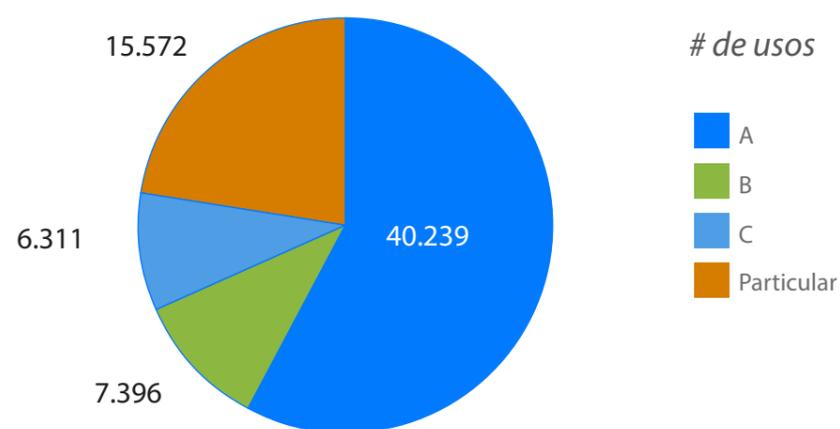
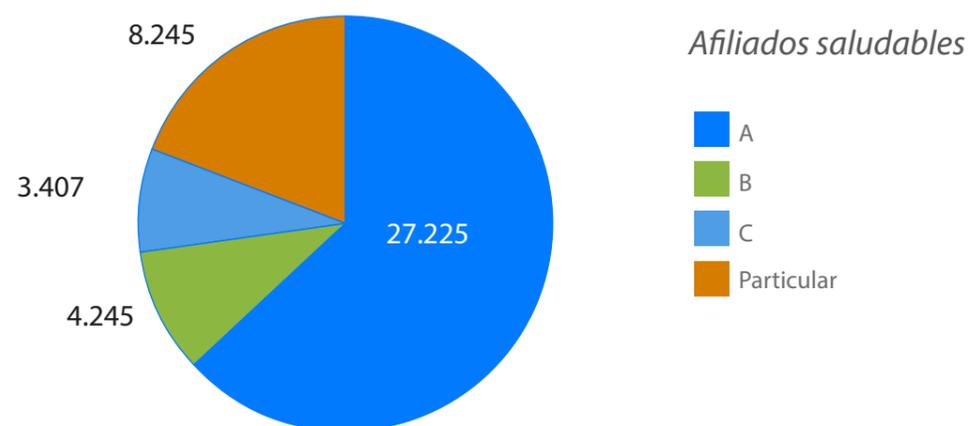
- A
- B
- C
- Particular

## Centro de acondicionamiento y preparación física - CAPF

Nuestros CAPF, Centros de Acondicionamiento y Preparación Física, tienen como objetivo principal generar acceso a los afiliados y particulares del sector, para promover la salud de los usuarios, cumpliendo con la prevención de la enfermedad. Esto significa que trabajamos en los factores de riesgo de enfermedad desde antes que esta aparezca y también cuando ya se ha manifestado, para evitar sus consecuencias o, si es el caso, rehabilitar condiciones perdidas; para ello, contamos con una capacidad instalada que permite atender en promedio 600 personas cada día. Actualmente trabajamos en el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC) en apoyo de la IPS COMFAMILIAR.

Tenemos estrategias de acceso implementadas como visitas y jornadas empresariales a organizaciones y conjuntos residenciales del sector, así como actividades en los colegios de nuestra área de influencia; esto permite dar a conocer nuestros amplios servicios, donde se benefician los adultos mayores, personas en proceso de rehabilitación, con sobrepeso, y los programas de PyP, dirigidos especialmente a personas con hipertensión y diabéticos, así como el acondicionamiento de personas con VIH. Otro grupo son jóvenes estudiantes y deportistas que conocen los beneficios del ejercicio constante, para lograr un total de 8.455 usos al finalizar el 2012.

### Brindamos oportunidades de acceso



**8.455**  
usos de nuestros gimnasios  
en el 2012



**3.087**

Adultos mayores felices beneficiados en el 2012

**274**

Beneficiarios con capacidades distintas en el 2012

## Tener 50 y vivirlos como si fueran 25 es hacer de nuestros años... años dorados

El programa de Atención Integral al Adulto Mayor está diseñado especialmente para atender hombres y mujeres a partir de los 50 años y para personas con capacidades especiales. Afiliados y particulares pueden revivir sus bellas épocas como una alternativa para compartir a través de actividades físicas, psíquicas y sociales que permiten mejorar su desenvolvimiento en la vida activa, productiva y útil.

## Mundos diversos

“Bienaventurados los que comprenden mi extraño paso al caminar y mis manos torpes, los que saben que mis oídos tienen que esforzarse para escuchar lo que oyen, Bienaventurados los que comprenden que aunque mis ojos brillan, mi mente es lenta, Bienaventurados los que con una sonrisa en los labios me estimulan a intentarlo una vez más.

Bienaventurados los que nunca me recuerdan que hoy hice dos veces la misma pregunta  
“Natalia Herrera.



**882.794**  
**Usuarios felices**



# ALIANZAS

PUBLICO - PRIVADAS CON EL  
GOBIERNO NACIONAL



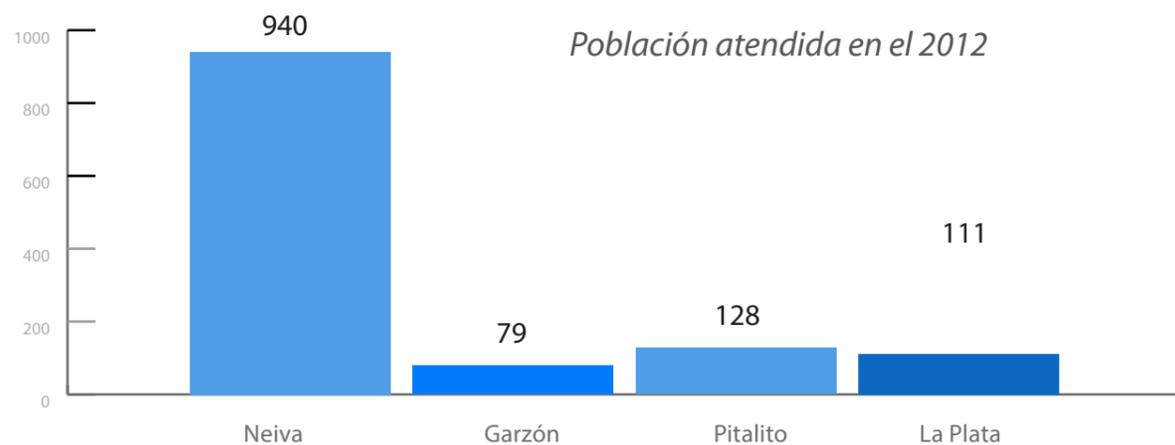
## SOMOS ALIADOS ESTRATÉGICOS ●●●●

para el desarrollo de programas de gran impacto social

### Mis segundos padres... Mi segundo hogar

El programa Hogares Sustitutos opera a través de una alianza celebrada entre el ICBF y COMFAMILIAR. Tiene como objetivo brindar atención especializada a niños, niñas y adolescentes, con o sin capacidad distinta, que se encuentran con sus derechos amenazados, vulnerados o inobservados. Operamos en los municipios de Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata en el departamento del Huila.

Durante el año 2012 fueron atendidos 1.258 niños, niñas y adolescentes así:



### Arte para los niños con necesidades educativas especiales

Mediante elementos como la cerámica, se empezó un proceso de formación en el desarrollo de actitudes que permiten reforzar el proceso educativo adelantado con los niños que poseen capacidades especiales, mediante el apoyo incondicional de la Universidad Surcolombiana aportando el talento humano especializado para orientar en el campo artístico a 15 niños, con excelentes resultados.



**1.258**  
Niños, niñas y adolescentes  
atendidos en el 2012

**115**  
Madres sustitutas  
capacitadas en el 2012



## Formación de talentos deportivos

Con el fin de promover en los niños, niñas y adolescentes habilidades diversas de coordinación visomotora, memoria, atención y concentración; además de integración grupal y buen aprovechamiento del tiempo libre, se realizó convenio con el INDER Huila, que aportó el talento humano para la orientación de las actividades deportivas, a las cuales se vincularon 36 niños, niñas y adolescentes.

## Orientación pedagógica a niños con capacidad distinta

Se realizó orientación pedagógica a niños, niñas y adolescentes con necesidades educativas especiales cuya cobertura fue de un 65%, evidenciándose un progreso significativo en el desarrollo cognitivo de cada uno de los niños.

## Padrino mentor

Estrategia cuyo objetivo primordial es brindar oportunidades a los niños, niñas y adolescentes declarados en adaptabilidad y considerados como de difícil adopción (por la edad, mayores de 9 años y/o por enfermedad) con el fin de que tengan un referente afectivo diferente a la institución y a las madres sustitutas. Niños postulados, 44; niños que ya tienen padrino, 24.

## Logros

- Facilitar espacios de interacción seguros para los niños, niñas y adolescentes que contribuyan a la construcción de vínculos sanos.
- Ampliar la red social de los niños con características y necesidades especiales que faciliten y acompañen acciones que fortalezcan su proyecto de vida.
- Ampliar las oportunidades para que los niños, niñas y adolescentes con declaratoria de adoptabilidad y características y necesidades especiales puedan tener un referente afectivo permanente que contribuya a mejorar su bienestar emocional, físico, educativo y social.

## Actividades educativas con los niños, niñas y adolescentes

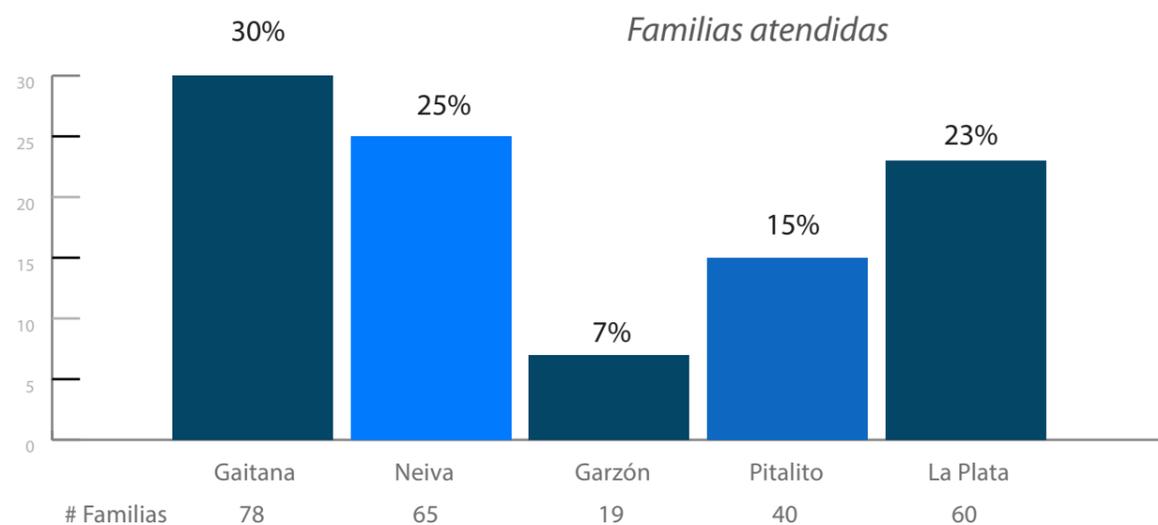
### Educar es sinónimo de desarrollo:

Se llevaron a cabo diversas charlas educativas a 43 adolescentes en salud sexual y reproductiva, donde se tocaron otros temas como: Adolescencia, Liderazgo y Trabajo en Equipo, Autoestima, Elección de Pareja "Proyecto de Vida", Toma de Decisiones en la Adolescencia, Paternidad y Maternidad en la Adolescencia.

Estos acercamientos permiten conocer más a fondo las necesidades de la comunidad a donde llegan nuestros servicios, y de igual forma generan una oportunidad de mejora.

### Trabajo con familia

Se atendieron 262 familias con los niños, niñas y adolescentes bajo medida de protección Hogar Sustituto.



### Acciones realizadas

Talleres e intervención psicosocial a las familias de origen, donde se abordaron, entre otros, los siguientes temas:

- Pautas de crianza sanas
- Habitabilidad
- Roles y funciones familiares
- Proyecto de vida
- Comunicación asertiva



**262**  
Familias atendidas en  
el 2012



**8.879**

Familias atendidas en el 2012  
(Prog. Familias con bienestar)

## Logros

- Recuperación Nutricional del 90% de los niños que ingresaron al programa Hogares Sustitutos.
- 271 reintegros exitosos de niños, niñas y adolescentes a las familias de origen y/o extensa, gracias al trabajo educativo y de intervención que se realizó con las mismas.
- Del total de la población en edad escolar que ingresó a Hogares Sustitutos, el 95% aprobó el año, debido a que se lograron procesos de alfabetización en estudiantes en edad escolar y niños con dificultades en el aprendizaje; se logró que los planteles educativos ajustaran el currículo para los estudiantes con dificultades en el aprendizaje; se elaboraron planes caseros que ayudaron a desarrollar el lenguaje oral a niños, niñas y adolescentes con déficit cognitivo.

## Programa madres comunitarias

La alianza COMFAMILIAR- ICBF brinda atención a la primera infancia (niñas y niños menores de 5 años), de familias con vulnerabilidad económica, social, cultural, nutricional y psicoafectiva, a través de los Hogares Comunitarios de bienestar.

En los municipios de Garzón y Tarqui contamos con 112 Hogares Comunitarios en los cuales son atendidos 1.568 niños de 2 -5 años.

En Palermo y Villavieja contamos con 37 Hogares Comunitarios de tiempo completo. 518 niños y niñas atendidos.

## Proyectos desarrollados

1. Capacitación en componente pedagógico a las madres comunitarias.
2. Participación de los niños en eventos culturales

## Programa familias con bienestar

Familias con Bienestar es un programa desarrollado en alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF- dirigido a los hogares en situación de vulnerabilidad y pobreza de las áreas urbanas y rurales de los departamentos del país, encaminado a desarrollar y potenciar capacidades en las familias colombianas para la promoción de la convivencia armónica de todos los integrantes, la prevención de la violencia en el contexto familiar, a través de una estrategia pedagógica diferencial, psicológica y social, que promueva el mejoramiento de su calidad de vida.

## Líneas de acción

1. Promoción de la convivencia pacífica y prevención de la violencia en el contexto familiar
2. Habitabilidad
3. Convivencia Familiar
4. Salud Sexual y Reproductiva
5. Intervención terapéutica especializada.

## Población objetivo

- Familias de Red Unidos.
- Familias vulnerables.
- Familias víctimas, definidas en la Ley 1448 del 2011.
- Familias de Niños, Niñas y Adolescentes que estuvieron en un Proceso de Restablecimiento de Derechos.
- Familias vulnerables rurales y/o urbanas de gremios interesados en el fortalecimiento de las familias de sus trabajadores.

## Programa Red Unidos

Se operó la estrategia Red Unidos en el departamento del Huila atendiendo 57.089 familias, con intervención en los 37 municipios. En la operación del programa de la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, se ejecutan las acciones necesarias para la implementación de los beneficios otorgados por la Red de Protección Social del Gobierno Nacional.

## Las dimensiones en que desplegamos nuestro máximo esfuerzo

1. Identificación
2. Ingresos y Trabajo
3. Educación y Capacitación
4. Salud
5. Nutrición
6. Habitabilidad
7. Dinámica Familiar
8. Bancarización y Ahorro
9. Apoyo para garantizar el Acceso a la Justicia

## Logros

Durante el año 2012 se inició el proceso de promover las familias a la senda de la prosperidad en los 37 municipios.

Total familias promovidas en el año 2012: 1.625 a la senda de la prosperidad



**1.625**  
Familias promovidas a la senda  
de la prosperidad en el 2012  
(Prog. Red Unidos)

**446**  
Empleos generados en el 2012  
(Prog. Red Unidos)



# 622

Niños y niñas atendidos  
en el 2012

## Centro de desarrollo infantil

*"Hoy estamos transformando la historia de Neiva, como sociedad que cuida el desarrollo infantil; aquí estamos rediseñando los seres humanos de las próximas generaciones, con una nueva genética de educación, con un cerebro fuerte y cuerpo formado sanamente, con habilidades para relacionarse armónicamente.*

*Armando Ariza Quintero*

El proyecto hace parte del programa de la Presidencia de la República 'De Cero a Siempre'; nuestro objetivo principal con los CDI es brindar atención integral a niños y niñas cuyas edades oscilen entre los 3 meses y los 5 años mediante acciones que contribuyan a mejorar o mantener su estado nutricional, fortalezcan los vínculos afectivos y apoyen su desarrollo humano integral. La prioridad son familias en situación de desplazamiento, Red Unidos y SISBEN 1, conforme a los lineamientos técnico administrativos y estándares para la asistencia a la primera infancia a nivel nacional, bajo la Estrategia De Cero a Siempre.

Ya son dos los Centros de Desarrollo Infantil, uno en el barrio Panorama de la comuna Ocho y el inaugurado en la comuna Seis; en ellos son atendidos niños y niñas con servicios de sala cuna, caminadores, materno infantil, prejardín y jardín.

### Población atendida

En el año 2012 se atendieron 622 niños y niñas distribuidos en las sedes de:

- Amorosa, cantadora y sencilla, ubicada en el barrio Panorama de la ciudad de Neiva (comuna 8): 300 niños y niñas
- Bosques de San Luis (comuna 6): 322 niños y niñas

### Líneas de acción

El Centro de Desarrollo Infantil opera bajo 6 componentes: Talento Humano, Salud y Nutrición, Pedagogía, Ambientes Protectores, Familia, Comunidad y Redes, Gestión y Administración.

### Logros

#### *Salud y nutrición*

Todos los niños y niñas beneficiarios del programa finalizaron el año, con un nivel de nutrición acorde a su edad, peso y talla.

Se realizaron alianzas estratégicas con entidades que apoyaron nuestra labor.

Con el fin de beneficiar la comunidad inmediata del CDI se crearon los siguientes proyectos:

1. Madres Gestantes y Lactantes
2. Jóvenes para el Futuro
3. Plan Padrino



698

Apartamentos entregados  
(Bosques de San Luis)  
en el 2012

## 5.000 soluciones de vivienda para Neiva... seguimos contruyendo bienestar

La organización participa como contratista en la Gerencia del Macroproyecto Bosques de San Luis, dentro de la cual desarrolla funciones de caracterización de hogares acompañando grupos de personas, identificando oficios, realizando charlas de convivencia, salud ocupacional, régimen de propiedad horizontal, charlas informativas sobre subsidios de vivienda.

Se entregaron 7.650 formularios a familias vulnerables. Para el cierre de la convocatoria se postularon 1.503 familias independientes, 181 familias dependientes, 177 familias en situación de desplazamiento, para un total de 1.861 familias.

Se entregaron a diciembre de 2012 698 apartamentos de la Fase I del Macroproyecto Bosques de San Luis, que equivalen al 74% del total (940 apartamentos).



**CONSTRUYENDO**  
SUEÑOS PARA LOGRAR UNA COMUNIDAD  
**SOCIALMENTE SANA**





## **DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL** hacia la sostenibilidad

La Caja de Compensación Familiar del Huila-COMFAMILIAR hace parte de la nueva generación de empresas globales creadoras de felicidad, nuestra obsesión permanente es dar saltos cuánticos en el desarrollo de tecnologías y plataformas de intervención social que generen felicidad, con la mente dispuesta a la creatividad, soñando un futuro fascinante, quizás utópico para los demás, pero sostenible.





**477** Familias atendidas

**7.5%** Índice de crecimiento

**30** Grupos conformados

**\$124.483.244**  
Activos/dinero en ahorros y otros fondos

## Proyecto Alcancias Comunitarias

La Educación en el ahorro es la principal herramienta de desarrollo para las poblaciones menos favorecidas de la ciudad de Neiva

Que la población vulnerable autogestione sus propios recursos, se eduque en el ahorro, trabaje en equipo y pueda ser gestora de nuevos cambios sociales, es el propósito del programa Grupos de Ahorro y Crédito Local "ALCANCÍAS COMUNITARIAS", programa que lleva en ejecución 4 años, con excelentes resultados.

## Beneficios del programa

- Proyectos de Emprendimiento y Empleo, Acceso a Servicios Financieros (seguros, ahorro, microcrédito) y mejoramiento de medios de vida: vivienda, nutrición, salud, educación, saneamiento, derechos.
- Valores humanos y tejido social: confianza, empoderamiento, responsabilidad, tolerancia, respeto, solidaridad, trabajo en equipo.
- Elimina la dependencia sobre mecanismos financieros informales y riesgosos: agiotistas, casas de empeño, captadores ilegales.
- Cultura del ahorro y del manejo responsable y productivo del crédito. Comprensión de las ventajas del micro seguro.



**20**  
Organizaciones colombianas  
exaltadas.

### Premio Nacional de Responsabilidad Social Empresarial

El Premio Nacional de Responsabilidad Social COMFAMILIAR es el resultado de una política clara en ese sentido, que propende por el crecimiento y el desarrollo a lo largo y ancho del país.

Hasta el momento, en los primeros años han sido exaltadas diversas empresas colombianas, que gracias a su liderazgo y a su pensamiento estratégico han generado las bases de impactos positivos perdurables, fundamentales en la construcción de la patria deseada.



Plan Excelencia  
Garantizamos el estudio superior de

# 5 JOVENES

los mejores bachilleres del departamento del Huila

## Bibliotecas públicas para la comunidad

Como respuesta a las necesidades de una población vulnerable en nuestros entornos, COMFAMILIAR se hace presente con sus bibliotecas públicas, contribuyendo al desarrollo personal, el mejoramiento de las condiciones educativas, sociales y culturales, haciendo de este espacio un punto de encuentro con el conocimiento, la información, la investigación, la cultura y la recreación para la comunidad en general.

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

Entre las actividades desarrolladas y servicios prestados en las bibliotecas se destacan:

### 1. Encuentro con madres gestantes y lactantes

Tiene como objetivo preparar a las madres gestantes y lactantes en aspectos de salud, cuidado y estimulación adecuada para el recién nacido mediante charlas, talleres y exposiciones teórico-prácticas.

Cobertura				
<b>Biblioteca Pública San Jorge</b>				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	220	19	157	318
<b>Biblioteca Pública UIS Norte</b>				
Año			2011	2012
Asistentes			235	427

### 2. Desde la cuna aprenden a leer: (Bebeteca)

Con esta práctica se estimula a los pequeños desde temprana edad en el hábito y el gusto por la lectura mediante el acercamiento a la Biblioteca en familia.

Cobertura				
<b>Biblioteca Pública San Jorge</b>				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	2343	1163	1650	624
<b>Biblioteca Pública UIS Norte</b>				
Año			2011	2012
Asistentes			1984	1846



**91.469**  
Beneficiarios de nuestras bibliotecas en el 2012

### 3. Volviendo a ser niños (Tercera edad)

El objetivo es proporcionar a los abuelos un espacio de encuentro y de permanente compartir, se realizaron actividades de lectura grupales, narrativa oral, manualidades, ejercicios de carácter físico: danzas, deporte, juegos, charlas enfocadas en temas de hábitos de vida saludable.

#### Cobertura

Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	750	277	767	646

Biblioteca Pública UIS Norte		
Año	2011	2012
Asistentes	493	125

### 4. Talleres de lectoescritura y de animación a la lectura

El objetivo es vincular a los niños de edad escolar para reforzar temas de ortografía, redacción, comprensión de lectura y creación literaria, despertando así el gusto por la lectura y el amor por los libros.

#### Cobertura

Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	1894	4744	3506	5562

Biblioteca Pública UIS Norte		
Año	2011	2012
Asistentes	3036	7590

### 5. Programas de extensión cultural

Las actividades culturales en su gran mayoría han sido realizadas en Alianza con la Agencia Cultural del Banco de la República y las Secretarías de Cultura y Turismo Municipal y Departamental. Con estas articulaciones se busca aunar esfuerzos, aprovechar los recursos económicos, humanos y físicos para atender a un mayor número de usuarios en las diferentes actividades programadas.

Dentro de las actividades programadas se pueden mencionar: exposiciones artísticas, de fotografía, encuentros literarios, conciertos musicales, talleres de poesía, recitales poéticos, encuentro con escritores, presentaciones musicales.

#### Cobertura

Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	0	1322	3980	4602

Biblioteca Pública UIS Norte		
Año	2011	2012
Asistentes	1482	3654

### 6. Talleres lúdicos

Celebración de fechas especiales: Día de la Mujer, Día del Niño, Día de la Madre, Novena Navideña, Cine Infantil.

Dirigidos a la comunidad en general, tienen como objetivo incentivar el aprovechamiento del tiempo libre y el desarrollo de habilidades y destrezas manuales, especialmente en los niños en edad escolar.

#### Cobertura

Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	1237	5241	2608	4342

Biblioteca Pública UIS Norte		
Año	2011	2012
Asistentes	2176	4005

### 7. Consultas bibliográficas e internet

Las bibliotecas cuentan con una colección bibliográfica actualizada en todas las aéreas del conocimiento ubicado en estantería abierta, lo cual permite a los usuarios acceder a todas las colecciones sin ninguna restricción.

Los usuarios cuentan igualmente con las consultas por internet, servicio que les da la posibilidad de acceder a la información y a la comunicación de manera oportuna.

Cobertura

Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	31819	41558	43555	39426

Biblioteca Pública UIS Norte			
Año		2011	2012
Asistentes		20652	21753

**8. Préstamos externos**

Los usuarios tienen la posibilidad de llevar a su domicilio material bibliográfico o audiovisual en calidad de préstamo, sin ningún costo. Es un servicio que ha registrado buena acogida por parte de los usuarios, con la posibilidad de acceder a la Red de Bibliotecas del Banco de la Republica y así realizar préstamos de material de cualquier parte del país donde se encuentre la información.

Cobertura

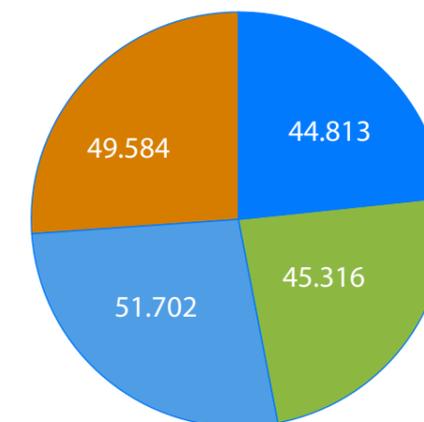
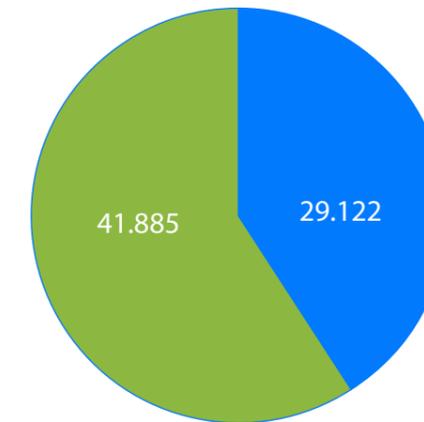
Biblioteca Pública San Jorge				
Año	2009	2010	2011	2012
Asistentes	478	1208	2468	2766

Biblioteca Pública UIS Norte			
Año		2011	2012
Asistentes		966	4895

**9. Colecciones: General, Infantil y de Referencia**

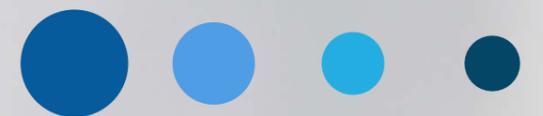
Biblioteca Pública San Jorge	6300
------------------------------	------

Biblioteca Pública UIS Norte	5030
------------------------------	------





**CONSTRUIMOS**  
ESPACIOS AMIGABLEMENTE SOSTENIBLES  
PARA NUESTRA SOCIEDAD



## LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN ●●●●

factores que combinamos para hacer de nuestros espacios espacios saludables



### Tu basura vale 7

Nuestro objetivo, fijado en el anterior Informe de Sostenibilidad, publicado en el año 2012, era la implementación de un programa corporativo de manejo adecuado de residuos sólidos. Lo logramos, se implementó el programa “Tu basura vale”, con grandes acierto en los resultados de su primera fase.

#### Fase 1 de implementación Actividades desarrolladas

- Estructura del Programa y Socialización: Llegamos al 100% de los colaboradores con el mensaje ambiental.
- Se hizo una prueba piloto el club los lagos, en donde se realizó una importante inversión en la compra de 19 puntos ecológicos que ayudaron a obtener los resultados logrados.
- Educación Ambiental en el Manejo de Residuos Sólidos:
- Manejo Adecuado de los Residuos: Pruebas de campo y seguimiento.

#### Logros en la reutilización de productos

Tipo de material	Kilogramos
Plástico	183
Metales	101
1/2 Corcha	467
Vidrio	28
Cartón	77
<b>TOTAL RECOLECTADO</b>	<b>856 Kg</b>

### Hablamos el mismo idioma

Logramos llegar con un mensaje de sensibilización al 100% de nuestros colaboradores.

#### Reto 2013:

Disminuir la cantidad de residuos sólidos no reutilizables.

Con los programas de capacitación, entrenamiento y formación buscamos prevenir y mejorar las condiciones del personal interno, desarrollando buenas prácticas y cambios en el comportamiento con la promoción de actividades proactivas en todos los niveles de la organización.

## Una semilla en tu nombre 8

*“La reforestación de la tierra es posible, solo basta un poco de ti”*

Con el propósito de mitigar los impactos negativos que generamos al medio ambiente, y conscientes de que nuestro planeta es un préstamo, hemos emprendido un proceso de reforestación de las zonas donde hacemos presencia. En el año 2012 entregamos 800 árboles nativos de la zona del Huila a nuestros colaboradores, para que los cuiden al lado de su familia y amigos.

Este proceso de siembra en su primera etapa se realizó de forma satisfactoria, se sembraron 200 árboles en la quebrada Riverita, en el municipio de Rivera, y en las instalaciones del Colegio COMFAMILIAR Los Lagos, por donde circunda la quebrada Las Coruntas. Fue una actividad de trabajo en equipo, en unión con la familia; así seguimos avanzando en la mitigación de nuestros impactos negativos.



## Teatro 5d único en Colombia, otra acción del parque extremo de Comfamiliar 9

Para COMFAMILIAR, el entrenamiento de sus afiliados y particulares debe tener un factor diferenciador; prueba de ello son las múltiples atracciones que la entidad ha construido en el departamento del Huila ofreciendo experiencias únicas.

En este sentido, y basados en experiencias de parques temáticos a nivel mundial, COMFAMILIAR viene adelantado un ambicioso proyecto con un alto componente educativo; se trata de la Burbuja Interactiva 5D, una atracción que en Estados Unidos causa furor, próximamente al servicio de huilenses y visitantes en las instalaciones del Parque Extremo.

Sumergirse en la Burbuja Interactiva 5D será una experiencia mágica, como todo lo que ofrece el Parque Extremo Temático de Los Lagos. Este proyecto, desde lo académico hasta lo vivencial, es un verdadero hito en lo relacionado con el entretenimiento.

### Una construcción con sentido social

El 50 por ciento del recubrimiento de la Burbuja Interactiva fue construido por madres cabeza de familia artesanas.

El 90% del recubrimiento se realizó con material reciclado. El 100 por ciento de la iluminación de la Burbuja utiliza energía solar.

### Integración de elementos con la madre tierra

La Burbuja es el origen de la vida en torno al agua y es precisamente de ahí que se desprende este concepto de la estructura, integrada con la misma naturaleza. Desde un costado se puede ver que el pasto se convierte en arquitectura; de hecho, una de las mallas que envuelve la infraestructura está concebida para que en 5 o 6 años se convierta en una sola masa verde o un follaje completo, trascendiendo en el tiempo de la mano con los componentes de agua, aire, tierra y fuego, que refieren a la vida.





**1.27%**

Reducción de energía en comparación con el 2011

## Viviendas sostenibles

En COMFAMILIAR estamos haciendo no solo lo necesario sino agregando valor a los proyectos que operamos en el área de la construcción, aplicamos lo reglamentado en la ley sobre instalación de equipos sanitarios ahorradores de consumo de agua en todas las obras, lo mismo que la iluminación comercial basada en la instalación de lámparas ahorradoras de energía eléctrica. De igual manera aportamos las recomendaciones suficientes en el área arquitectónica de tal forma que los diseños de las viviendas estén alineados a las nuevas tendencias de manejo y mejor utilización de la iluminación y aireación natural, así como el menor consumo de recursos naturales.

Nuestro mayor reto para el año 2020 es la construcción de la Ciudadela Verde.

La Gerencia de proyecto en Bosques de San Luis tiene dentro de su esquema de obligaciones contractuales la realización de actividades relacionadas con la conservación del medio ambiente y la gestión para la siembra de árboles dentro del Macroproyecto.

## Reducimos el consumo de energía

El consumo de energía decreció en 1,27% con relación al año anterior, tomando las mismas sedes que se tuvieron en cuenta para el Informe del año 2011. Es preciso informar que COMFAMILIAR abrió nuevas sedes de servicio a la comunidad, como son el Centro de Desarrollo Infantil en el barrio Bosques de San Luis y los polideportivos ubicados en el Centro Los Lagos.

### Consumo de energía

2011 .....	5.354.409	KWh
2012.....	5.286.473	KWh

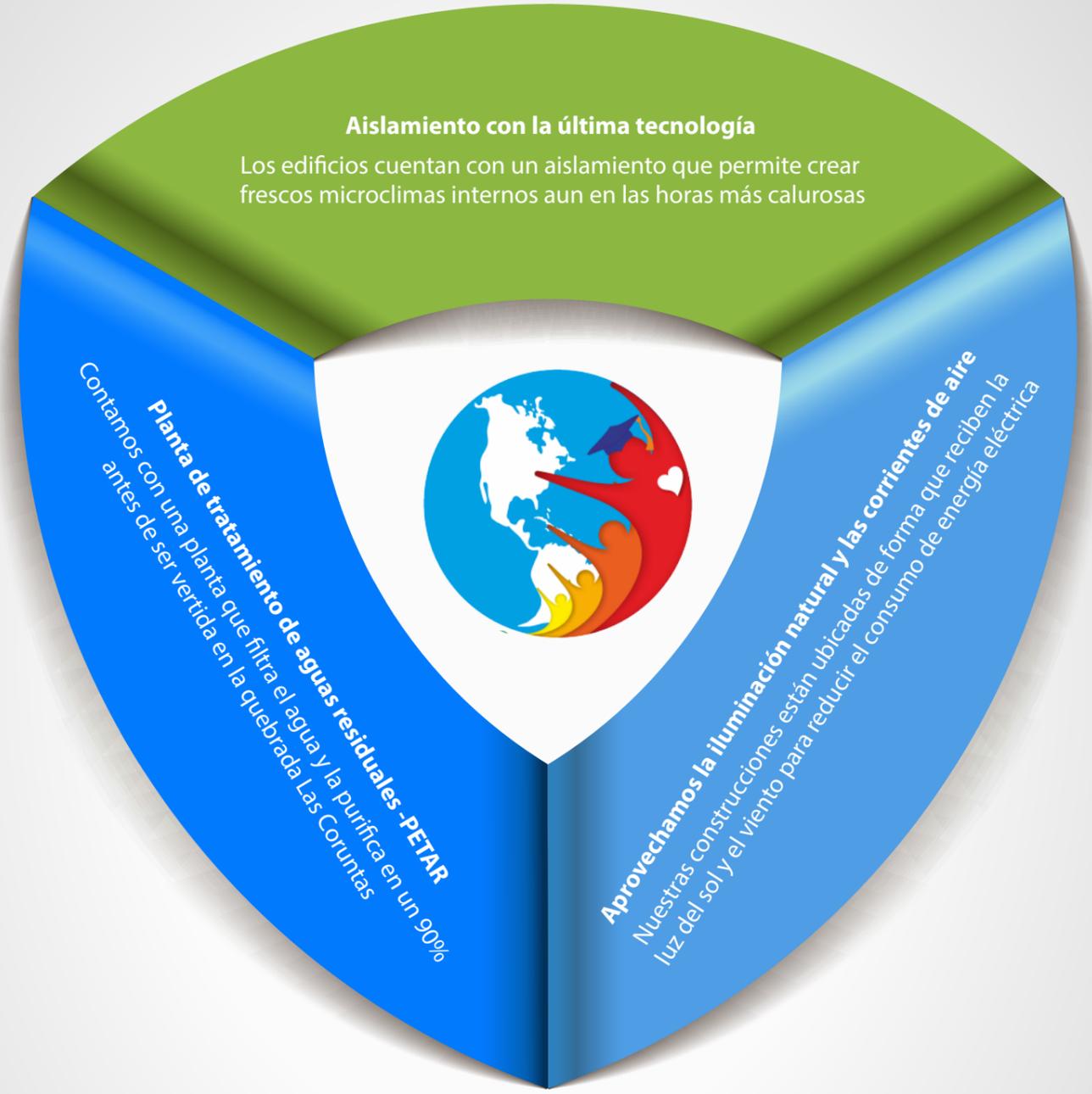


## Espacios verdes... construyen felicidad

Desde las proyecciones arquitectónicas del colegio, el medio ambiente ha sido y será la base de nuestra sostenibilidad, ya que la infraestructura fortalece y contribuye al mejoramiento del medio ambiente y la reserva de los recursos naturales.



Un colegio  
**AMBIENTALMENTE  
RESPONSABLE**



Así mismo, trabajamos articuladamente con la normatividad del ente de nos regula, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM); por compensación ambiental contamos con zonas verdes y de recreación del colegio.

Hay además una canalización para la protección del caudal, acompañada de una proyección a 100 años de forma que la existencia del colegio no perjudique la fuente de agua.

## TABLA DE INDICADORES GRI ●●●●

Indicador	Información principal	Página	Estado
<b>1.</b>	<b>Estrategia y análisis</b>		
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3	C
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4, 6	C
<b>2.</b>	<b>Perfil de la organización</b>		
2.1.	Nombre de la organización.	3	C
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	16, 23	C
2.3	Estructura operativa de la organización.	24	C
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3	C
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas.	25	C
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	15	C
2.7	Mercados servidos.	16, 23	C
2.8	Dimensión de la organización informante.(número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados).	28, 29	C
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	4, 6	P
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	11	C
<b>3</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>		
2.1	Perfil de la memoria	30, 31	C
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	30, 31	C
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	30, 31	C
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	30, 31	C
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	90	

C: Completo • P: Parcial

Indicador	Información principal	Página	Estado
	<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria ( determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interes.	32, 33	C
3.6	Cobertura de la memoria.	30, 31	C
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	30, 31	C
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/u organizaciones.		ND
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de calculo, hipótesis y estimaciones aplicadas.	30, 31	C
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	30, 31	P
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	30, 31	C
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	80	C
3.13	Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente		ND
<b>4.</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
	<b>Gobierno</b>		
4.1	Estructura del Gobierno de la Organización.	36, 37	C
4.2	Indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	36, 37	C
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	36, 37	C
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	37	C
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	36	C

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible

Indicador	Información principal	Página	Estado
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	37	C
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	36	C
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación	10	C
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	37	C
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.	37	C
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	40, 43	C
4.12	Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	126, 167	C
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	45	C
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	2	C
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	15	C
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	15	C
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	12, 13	C
<b>Dimensión económico</b>			
EC1	Valor económico generado y distribuido.	29	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.		ND

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible

Indicador	Información principal	Página	Estado
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	126, 157	C
EC4	Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.		NA
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	49	C
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	92	C
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	51	C
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		NA
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos		ND
<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>			
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen	157	C
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	157	C
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	163	C
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias		NA
EN5	Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	162	C
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.	163	C
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	156, 167	C
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.		ND
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.		ND
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		ND

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NA: No aplica

Indicador	Información principal	Página	Estado
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		NA
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios.	167	C
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	167	C
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	163	C
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		NA
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. 52		NA
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		NA
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas	158, 159	P
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso		NA
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		NA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino		ND
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	157	C
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		NR
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		NR
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		NR
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto		C
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	157	C

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NR: No reportado • NA: No aplica

Indicador	Información principal	Página	Estado
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa medioambiental.		NR
<b>Aspecto: Transporte</b>			
EN29	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		ND
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones medioambientales.		ND
<b>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	48	C
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	48	C
LA3	Beneficios sociales para los empleados de jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	52, 59	P
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo	60	C
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	51	C
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesoren sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	67	C
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	64, 65	C
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.	67	C
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	60	C
<b>Aspecto: Formación y Educación</b>			

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NR: No reportado • NA: No aplica

Indicador	Información principal	Página	Estado
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	118	R
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	118	R
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	152	R
<b>Aspecto: Diversidad de igualdad de Oportunidad</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	152	R
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	150	R
<b>Dimensión Social: Derechos Humanos</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		ND
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	94	P
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el número de empleados formados.		ND
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas		NR
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	60	C
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	122	NI
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	115	NI

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NR: No reportado • NA: No aplica • NI: No identificadas

Indicador	Información principal	Página	Estado
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		ND
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		NI
<b>Dimensión Social: Sociedad</b>			
<b>Enfoque de gestión</b>			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y Salida.	144, 153	C
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	43	C
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	60	C
S04	Medidas tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción.	43	C
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".*		NA
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por país		NA
S07	Numero total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		NA
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		NI
<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad</b>			

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NR: No reportado • NA: No aplica • NI: No identificadas

Indicador	Información principal	Página	Estado
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tal.	70	C
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.	70	C
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	70	C
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.	70	C
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	80	C
PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	70	C
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones, relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		NI
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		NI
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios		NI

C: Completo • P: Parcial • ND: No disponible • NR: No reportado • NA: No aplica • NI: No identificadas

## COMFAMILIAR

Dirección

**ARMANDO ARIZA QUINTERO**

Coordinación general

**YADY MILENA VILLARREAL LOZANO**

Coordinadora Responsabilidad Social Empresarial.

Comité de redacción

**HAROLD YESID SALAMANCA FALLA**

Secretario General

**LINA MARIA GUARNIZO TOVAR**

Coordinadora Apoyo Administrativo

**YESID ORLANDO PERDOMO GUERRERO**

Revisor Fiscal

**CLAUDIA LORENA CUELLAR AVILA**

Coordinadora de Planeación

**ISABEL PARDO MARTINEZ**

Coordinadora de Comunicaciones

**ALFREDO RUBIANO**

Asesor en Comunicaciones

Diseño

**ÁREA DE COMUNICACIONES**



## “Escucharte es hacerte feliz”

Su opinión respecto a la información plasmada en el tercer informe de sostenibilidad de COMFAMILIAR “Comfamiliar construye felicidad social”, es muy importante para nosotros, por eso disponemos de diferentes medios para escucharte.

[www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com) • [www.premiocomfamiliarrse.com](http://www.premiocomfamiliarrse.com)  
[rse@comfamiliarhuila.com](mailto:rse@comfamiliarhuila.com), Tel : (057) 8 871 30 93 Ext. 118  
Dirección: calle 11 5-63 Neiva-Huila-Colombia