

Informe de Gestión y Responsabilidad Social Compensar 2012



Informe Gestión y Responsabilidad Social

Compensar 2012

- Bienvenida del Director
- 1 Nuestro Informe
- 2 Nuestra Organización
- 3 Nuestros Grupos de Interés
- 4 Indicadores GRI



*Compensar se adhirió
al Pacto Global el 27
de septiembre de 2011*



MENÚ 
PRINCIPAL

TABLA GRI

Bienvenida del Director

Compensar 2012

Bienvenida del Director

Compensar 2012

Desde hace casi 35 años, Compensar se comprometió a generar un proyecto que fuera no sólo sostenible en el tiempo sino que verdaderamente aportara a la construcción colectiva de sociedad. Sin que en aquella época contáramos con las herramientas metodológicas que hoy tenemos, puedo afirmar, sin lugar a equivocaciones, que desde un principio buscamos cómo crear mejores condiciones de vida no sólo para nuestros afiliados sino también para nuestros colaboradores, proveedores y la comunidad que nos rodea.

Y con el objetivo de hacer realidad esta premisa de servir con excelencia a nuestros grupos de interés, Compensar continuó -como lo ha hecho desde su misma creación- con la práctica y puesta en marcha de certificaciones con normas y códigos voluntarios reconocidos internacionalmente en diversos frentes como calidad, riesgo, medio ambiente, impacto social y rendición de cuentas; de esta forma la organización encamina todo su quehacer hacia prácticas mundiales de gestión.

Por ello, con gran satisfacción en este informe presentamos los hechos más relevantes de gestión conjunta de país. El 2012 nos reportó grandes beneficios y obtuvimos importantes resultados en términos económicos, de calidad de los servicios y de cobertura a la población más vulnerable. En el frente de Bienestar, con gran entusiasmo, iniciamos la obra de nuestro Centro Integral de Suba que estamos seguros traerá una mejor calidad de vida a los miles de habitantes de esta zona. Además logramos la ampliación de habitaciones y salones empresariales en Lagosol destinados a atender una demanda cada vez mayor y exigente en temas de recreación y turismo; finalizamos además las obras de la Central de Urgencias en la Calle 145 y la del barrio la Alquería en el Sur, sedes destinadas a la atención prioritaria de nuestros afiliados a la EPS.





De igual forma, a lo largo del año anterior incrementamos la participación y cobertura en programas de alto impacto social gracias a las alianzas estratégicas públicas y privadas con diversas entidades. Entre ellas destacamos la certificación internacional The Code que reconoce la labor realizada en nuestros centros vacacionales a favor de crear entornos protectores para la niñez evitando que sean víctimas de la explotación y vulneración de sus derechos; cabe anotar que somos la primera caja de compensación del país en recibir esta certificación.

Respecto a nuestro programa ambiental “Compensar, con la cabeza en la tierra”, registramos ahorros de casi \$475 millones, cifra que esperamos aumentar gracias al compromiso y a la cultura corporativa que tenemos frente al cuidado del planeta. Además, formalizamos nuestro reporte anterior de sostenibilidad ante el Pacto Global y realizamos nuestro primer ejercicio de alineación de los objetivos estratégicos y los ejes económico, social y ambiental.

Destacamos el reconocimiento de nuestra marca, producto del trabajo y la pasión de un equipo que vive día a día el servicio. Por ello, podemos afirmar con orgullo que, una vez más fuimos seleccionados por la firma Great Place To Work como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia. Adicionalmente, mantuvimos nuestra certificación en el modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) y se confirmó que somos la caja de compensación con mejor reputación en Colombia y la más responsable, según el último estudio realizado por MERCO.

Todo lo anterior nos compromete a una gestión integral y responsable donde brindemos al consejo directivo, entes de control, gobierno, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general la mejor respuesta a sus expectativas.

Ahora, nuestro desafío es continuar durante este 2013 el camino trazado por nuestra planeación estratégica, realizar los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de nuestras metas e indicadores y ratificar nuestra vocación de servicio que durante estos 35 años se ha visto reflejada en una gestión humana, transparente y eficiente, reiterando una vez más que lo mejor de lo que hacemos es para quien lo hacemos.

Presentamos entonces el informe de Gestión y Responsabilidad Social 2012 de Compensar que, por segundo año consecutivo, reportamos según la metodología GRI (Global Reporting Initiative), después de un ejercicio organizacional riguroso que forma parte del proceso de maduración en la adopción de este enfoque.

Cordialmente,

NÉSTOR RODRÍGUEZ ARDILA
Director




MENÚ 
PRINCIPAL

TABLA GRI

01. Nuestro Informe

Compensar 2012



Compartimos nuestro Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad 2012 con la perspectiva de nuestros grupos de interés relevantes; así mismo, el enfoque estratégico, la metodología y materialidad, una construcción basada en los lineamientos de los protocolos internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, en su versión 3.1.

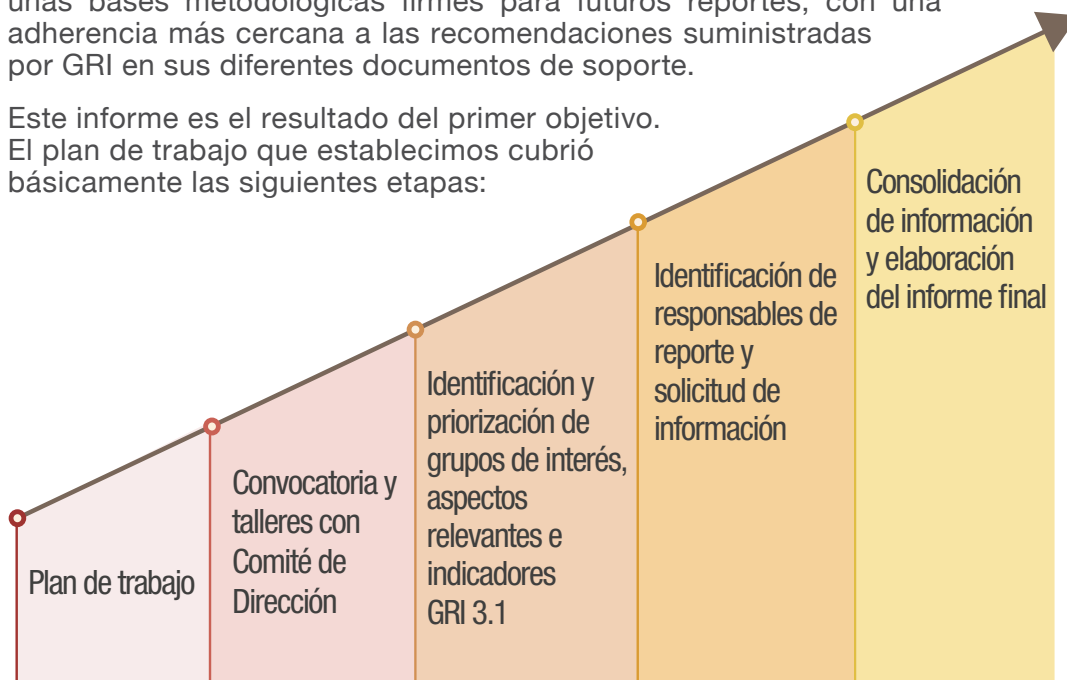
Nuestro Informe

Compensar 2012

A partir de la definición de un equipo coordinador para la construcción de la memoria, elaboramos y divulgamos un plan de trabajo con un doble objetivo.

Por una parte, establecer las etapas necesarias para la realización del Informe de Gestión y Sostenibilidad de Compensar 2012; y por otro lado, sentar unas bases metodológicas firmes para futuros reportes, con una adherencia más cercana a las recomendaciones suministradas por GRI en sus diferentes documentos de soporte.

Este informe es el resultado del primer objetivo. El plan de trabajo que establecimos cubrió básicamente las siguientes etapas:



Durante todo este proceso tuvimos en cuenta varios aspectos que deseamos precisar:

- Si bien el trabajo de identificación preliminar de temáticas relevantes tuvo en cuenta primordialmente la estrategia corporativa, la validación de resultados contempló información obtenida por otros canales de diálogo que tiene nuestra organización con sus grupos de interés: Great Place to Work, GPTW, auditorías Empresa Familiarmente Responsable, EFR, encuestas de satisfacción de clientes y cliente incógnito, entre otros. También consideramos los aspectos pertinentes y compromisos en el reporte de gestión del 2011.
- Dentro del contexto de todo este proceso de análisis y elaboración, nuestro marco de referencia fueron siempre los compromisos adquiridos con el Global Compact de adhesión a sus principios fundamentales al ser firmantes de este pacto. De hecho, realizamos una correlación entre los principios del Global Compact y los indicadores materiales identificados.

- La información e indicadores reportados ha sido verificada por los responsables de los procesos reportantes y para su definición se han tomado como base los Protocolos de Indicadores GRI 3.1. Dentro del proceso de maduración que conlleva la adhesión a los estándares del GRI para la elaboración de los reportes, una oportunidad de mejora para los próximos informes será precisamente la total alineación en el reporte de indicadores con estos protocolos.

Con respecto al segundo objetivo planteado, relacionado con el establecimiento de bases metodológicas firmes vía la elaboración de los futuros informes, se están desarrollando mesas de diálogos con los grupos de interés con el propósito de validar las temáticas ya identificadas y definir algunas nuevas, si resulta pertinente y sobre la base de un ejercicio de priorización:

- Establecer el programa de gestión en materia de sostenibilidad de 2013.
- Ratificar los indicadores GRI que serán reportados en el informe de gestión 2013.
- Llevar a cabo los monitoreos a lo largo del año que aseguren un enfoque más proactivo en la gestión.
- Desarrollar un proceso de recolección de información e indicadores más natural con la gestión propia de los procesos, los ciclos de negocio y la organización en general.

Todo lo anterior en línea con el fortalecimiento permanente de la materialidad de los informes, un compromiso adquirido desde el anterior reporte que dará indiscutiblemente mayor transparencia a la relación de Compensar con sus grupos de interés.

Los grupos de interés

Con el propósito de identificar los grupos de interés de Compensar, realizamos en 2012 talleres con el equipo de Comité de Dirección para:

- Plasmar los impactos positivos y negativos de la ejecución de cada objetivo estratégico en las dimensiones económica, social y ambiental.
- Consolidar los impactos e identificar los grupos de interés afectados por los mismos.
- Priorizar grupos de interés sobre la base de los impactos identificados.
- Definir los grupos de interés prioritarios para la gestión, teniendo como base la formulación estratégica de Compensar 2011-2015.

Basados en esta metodología, los principales grupos de interés que definimos fueron los siguientes:

- Gobierno
- Organismos de control
- Consejo Directivo
- Comunidad
- Colaboradores
- Proveedores

Estos grupos de interés guiarán la estructura del presente informe, para lo cual se han agrupado en Gobierno Corporativo (**Gobierno, Organismos de Control y Consejo Directivo**), Comunidad (**Ciclos de Negocios, Procesos y Medio Ambiente**), Colaboradores y Proveedores.

Los principios del Pacto Global

Como ya se había mencionado, un marco de referencia importante en la gestión de Compensar en materia de sostenibilidad son los principios universales del Pacto Global de las Naciones Unidas. Por esta razón, resulta muy importante recordarlos como contexto para toda la información que se presenta en este documento, indudablemente en línea total con los compromisos adquiridos.

Como se indica en la misma página web www.unglobalcompact.org, la adhesión a esta iniciativa es un compromiso empresarial visible en el cual una organización adherida debe:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera, que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Publicar en el informe anual o reporte corporativo (por ejemplo, el informe de sostenibilidad), una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial y sus principios (Comunicación sobre el Progreso, CoP).
- Apoyar públicamente el Pacto Mundial y sus principios, a través de comunicados de prensa, discursos y medios internos, entre otros.
- Comprometer no solo a la empresa en su conjunto, sino destacar la importancia del apoyo de sus dirigentes. La participación de un ejecutivo de primer nivel es una importante señal hacia los empleados y otras partes interesadas, de que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional.



Con base en lo anterior, Compensar ratifica en este informe los compromisos adquiridos al adherirse al Pacto Global y describe las acciones significativas para implementar y apoyar el pacto y sus principios.

Derechos humanos

Principio 1: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Normas laborales

Principio 3: las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

Medio ambiente

Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

Principio 10: las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

02. Nuestra Organización

Compensar 2012

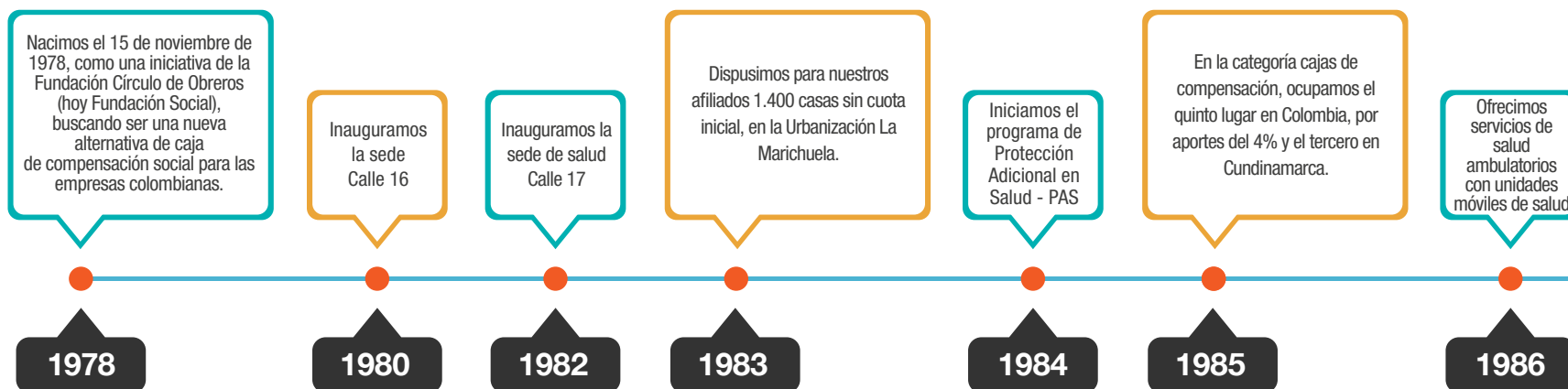
Nuestra Organización

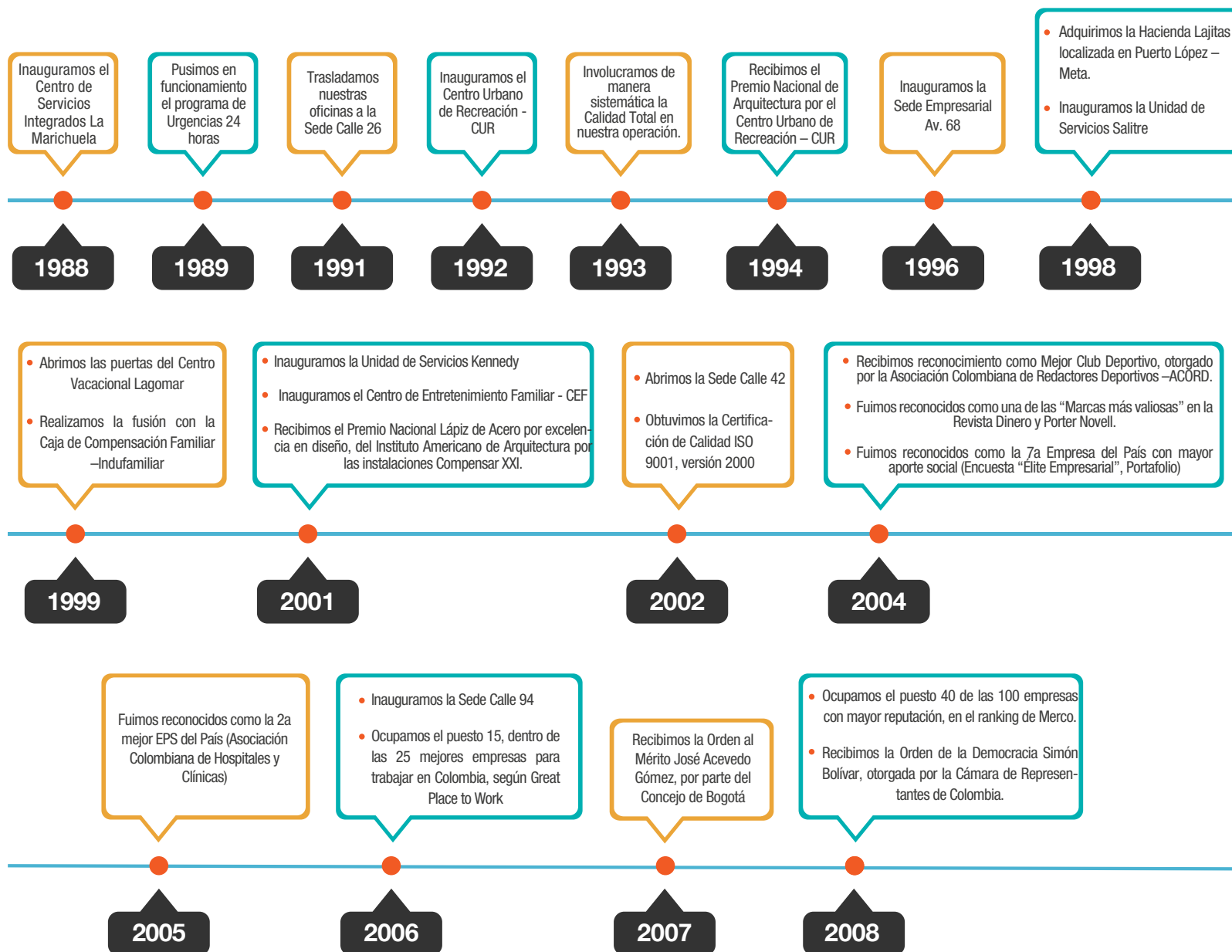
Compensar 2012

Compensar es una Caja de Compensación Familiar de la generación empresarial de 1978, caracterizada por su filosofía de servicio social y el interés por conocer las necesidades y expectativas de afiliados y usuarios, con el fin de gestionar de manera más eficiente los recursos públicos y privados que administra por naturaleza y aportar significativamente a la construcción de bienestar, productividad y tejido social de nuestro país.

Historia

En nuestro recorrido como organización prestadora de servicios de bienestar, salud y áreas financieras hemos crecido y alcanzado éxitos y reconocimientos, trabajando con nuestros asociados, afiliados, colaboradores, aliados y comunidades.





- Recibimos de la Asociación Nacional de Anunciantes, ANDA, el reconocimiento como una de las empresas más destacadas del sector empresarial.
- La Armada Nacional nos otorgó la Medalla de Servicios Distinguidos.
- En reconocimiento al trabajo, valores patrios y aporte al país, recibimos la Orden Mérito a la Democracia en el grado de Comendador por la Comisión Segunda del Senado de la República.
- El Centro Urbano de Recreación – CUR recibió el premio a la Excelencia Inmobiliaria en la Categoría: proyectos que generan bienestar, de la Federación Internacional de Profesiones Inmobiliarias, FIABCI.
- Recibimos el premio Estrella de la Esperanza Categoría Empresa, otorgado por el Centro Integral de Rehabilitación de Colombia, CIREC.
- Gracias a la tecnología implementada en el edificio Calle 94, fuimos reconocidos como una de las 50 Smart Companies, casos de éxito empresariales, de la Revista Negocio Inteligente (Edición especial No. 28).

2009

- Ocupamos el primer puesto de las cajas de compensación familiar, entre las 25 mejores empresas para trabajar en Colombia, y el puesto 16 entre los 100 lugares más atractivos para trabajar en Colombia, según estudio realizado por Great Place to Work.
- Ocupamos el puesto 17 en el listado de mejores empresas para trabajar en Colombia, MERCO personas Colombia.
- Fuimos reconocidos como la primera EPS del país, en la Encuesta de Satisfacción de la Defensoría del Pueblo.
- Nos certificamos como Empresa Familiarmente Responsable, EFR, bajo auditoría ICONTEC y por la Fundación Masfamilia de España.
- Obtuvimos la certificación de calidad ICONTEC en la gestión de nuestros procesos
- Gracias a los alcances en campañas de vacunación contra la Influenza, Rotavirus y Neumococo para niños y niñas y Neumo 23 para adultos mayores, nuestro Programa Ampliado de Inmunizaciones recibió reconocimiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2010

- Dimos a conocer a nuestros colaboradores la nueva planeación estratégica.
- Inauguramos la sede Consorcio EPS, el Laboratorio Clínico Calle 63 y la Sede Avenida Primero de Mayo.
- Ocupamos el puesto 16 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia, y el puesto 21 en América Latina (categoría empresas nacionales con más de 500 trabajadores), según GPTW.

- Abrimos la Sede Unidad Médica Santafé Unicentro – Calle 127, donde prestamos servicios de Laboratorio Clínico de Compensar.
- Ampliamos la oferta de habitaciones y salones en Lagosol.
- Iniciamos la obra de nuestro Centro Integral de Suba y finalizamos la Central de urgencias de la Calle 145 y la de Sur Alquería.
- Obtuvimos el puesto 17 en Merco Personas, y el 23 en Merco Empresas, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.
- Ocupamos el puesto 14 en las empresas de más de 500 colaboradores, según Great Place to Work.

2011

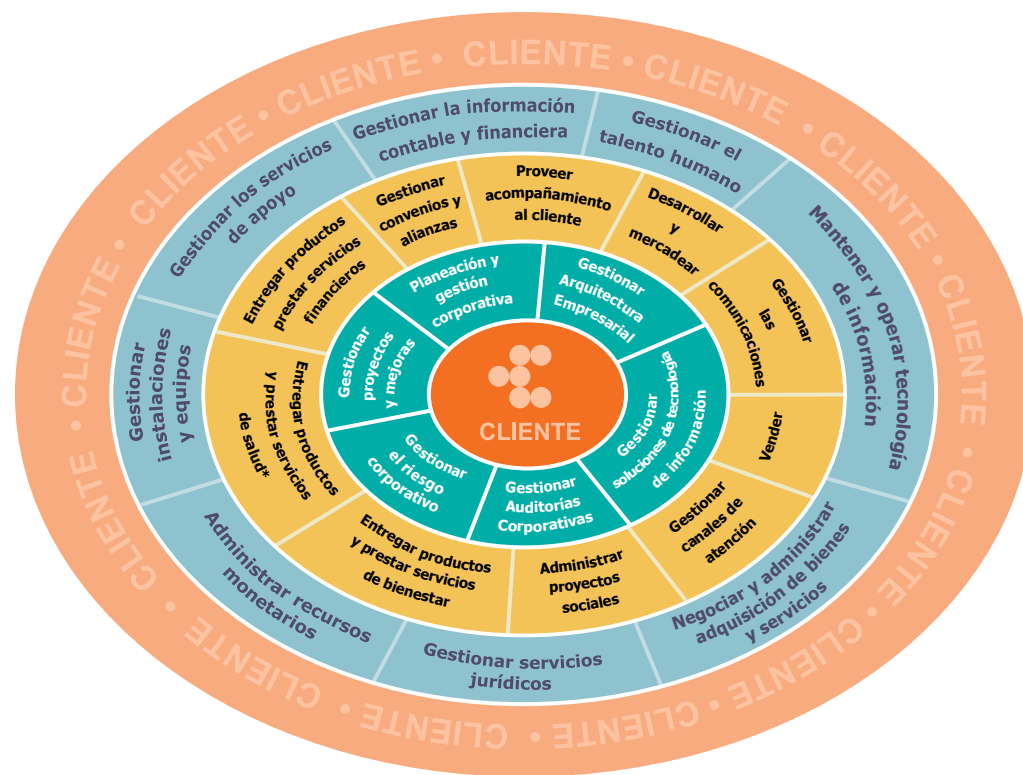
2012

Objetivo Retador

Ser una institución sostenible y referente en protección social desde las perspectivas de calidad, integralidad e impacto social, posicionándose como uno de los mejores medios para el desarrollo y progreso de la comunidad a la que sirve.

Propósito Central

Somos una entidad enmarcada en el campo de la protección social cuya finalidad es el desarrollo de las familias, trabajadores y empresas como motor de transformación social.



- **Anillo verde:** procesos que definen y gestionan el desarrollo estratégico, el gobierno corporativo, los riesgos y el mejoramiento, la integración de los procesos, la información, las aplicaciones, la infraestructura de tecnología, los proyectos, la seguridad de los negocios y la gestión de soluciones tecnológicas. De igual forma, realizan el seguimiento a la gestión de las operaciones y verifican cumplimiento generando reportes a todos los procesos y a la organización.
- **Anillo amarillo:** procesos de negocio donde está concentrada la operación principal y razón de ser de la organización; denominados también procesos "esenciales" sobre los que se busca una especialización de negocios, una diferenciación con la competencia y un alto impacto en los clientes externos. Parte de este anillo son los procesos de Relacionamento con el Cliente que aseguran la gestión comercial y el servicio de manera integral.
- **Anillo azul:** procesos integradores que facilitan la prestación de los servicios por parte de los procesos de negocio; juegan un rol fundamental en la organización en la medida en que ayudan a consolidar las ventajas competitivas, e integrados facilitan la excelencia en la operación del negocio. Forman parte de la cadena de operaciones que entrega los productos y servicios del portafolio.

Contamos con una infraestructura urbana y campestre, que ofrece una cobertura estratégica en Bogotá y Cundinamarca.



Sedes

Sedes Urbanas

Sede Empresarial,
Centro Urbano de Recreación -CUR- y
Centro de Entretenimiento Familiar -CEF-;
ubicados en la Avenida 68 No. 49 A – 47.

Sede Calle 94

Sede Calle 69

Fundación Universitaria Panamericana

Sedes Campestres

Sede Calle 220

Sede Cajicá

Sedes Turísticas

Lagosol

Lagomar

Lajitas

Sedes Prestadoras de Servicios de Salud

Calle 26, Calle 42, Calle 67, Calle 127, Calle 94,
Calle 134, Usaquéen, Calle 80, Av. Centenario
(Fontibón), Carrera 90 (Suba), Calle 13,
Calle 64 G (Álamos), Avenida 10. de Mayo,
Avenida Villavicencio (Ciudad Bolívar),
Calle 51 (Molinos), Transversal 78 H (Kennedy),
Carrera 78 K (Techo), Alquería, Calle 127 y
Calle 145.

Fuera de Bogotá

Carrera 7 (Facatativá)

Diagonal 7 (Soacha)

Avenida Pradilla (Chía)

Centro de Entretenimiento Familiar, CEF

Centro Vacacional Lagosol

Sede Avenida 10. de Mayo

Sede Avenida 68

Centro Vacacional Lagomar El Peñón



Unipanamericana Fundación Universitaria, con una experiencia de **más de 34 años**, sigue adelante con su proyecto educativo innovador, dedicado a la **formación de profesionales altamente competitivos**, que responden satisfactoriamente a la demanda del sector empresarial, con programas de formación en modalidades presencial y virtual.

Unipanamericana Fundación Universitaria

Ofrece 13 Programas de Formación Profesional por ciclos propedéuticos con 3 niveles: técnico, tecnólogo y profesional. También cuenta con 7 programas por ciclos, en la modalidad virtual, todos estos diseñados a partir del modelo de vinculación Universidad – Empresa.

De esta manera, impulsa la competitividad empresarial y el desarrollo del capital humano del país con soluciones diseñadas a la medida en los siguientes campos:

- Formación Continuada
- Consultoría, investigación, desarrollo y transferencia
- Contacto laboral y prácticas empresariales
- Centro de idiomas

Los resultados de su gestión durante 2012 son:

- Amplía la cobertura frente al año anterior en un 12% a nivel nacional: en Bogotá, de 7.249 a **8.118 estudiantes de educación formal**; en Cali, de 149 a 467 estudiantes para un incremento del 213% y apertura de la modalidad virtual con 167 estudiantes.
- Entrega 70 millones aproximadamente en becas que beneficiaron a 48 afiliados.
- Con sedes en Bogotá y Cali, continúa su expansión nacional en Villavicencio y Cartagena, con importante potencial de crecimiento a través de la red de alianzas Cajas sin Fronteras: Comfaboy Boyacá, Comfamiliar Nariño y Comfiar Arauca, con las cuales se han realizado acercamientos para la oferta virtual.
- Recibe aprobación del registro calificado para los programas profesionales de Mercadeo y Publicidad e Ingeniería de Telecomunicaciones en la sede de Villavicencio; los dos bajo la modalidad de ciclo propedéutico.
- Diseña 4 nuevos programas: Administración de Servicios de Salud (aprobado), Ingeniería de Sistemas, en modalidad virtual (aprobado), Administración de Calidad y Licenciaturas de Inglés y Bilingüismo.



- Formaliza 11 convenios internacionales para estimular la movilidad de docentes y estudiantes.
- Recibe aprobación por parte de la Comunidad Económica Europea del Proyecto de Erasmus Mundus LAMENITEC, donde Unipanamericana co-coordina el programa que entrega becas a estudiantes latinoamericanos por más de 3.2 millones de euros financiados por la Comunidad Europea.
- Gradúa los primeros 53 egresados del convenio de Alianza para la Educación Superior con la Secretaría de Educación Distrital, en programas técnicos profesionales.
- Fideliza su cliente empresarial: del total de las 417 acciones formativas desarrolladas en el año, el 83% de las empresas tomaron más de una acción formativa, a su vez el 30% de las empresas desarrolló más de 10.
- Apoya la ubicación laboral de 290 personas entre estudiantes y egresados.
- Ejecuta procesos de selección para Falabella Colombia, Banco de Occidente y Ludogaia.
- Recibe la Condecoración «Cacique Teusacá», otorgada por parte de la Alcaldía Local de Teusaquillo, por su labor en beneficio de la seguridad y la convivencia de la localidad.



Alianza entre la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, la Universidad del Rosario y Compensar, para gestionar, recuperar y mejorar la red de hospitales del antiguo Seguro Social en Bogotá, hoy Hospital Universitario Mayor y Hospital Barrios Unidos.

Méderi

- Recibe la categorización del Programa de Seguridad del Paciente por parte de la Secretaria Distrital de Salud, en el Nivel Alto, el mismo en que se encuentran hospitales acreditados.
- El Hospital Universitario Mayor recibe la certificación en Buenas Prácticas Clínicas, que adelanta investigaciones con medicamentos en seres humanos.
- Lanza oficialmente el proyecto de Acreditación, firma el Pacto por el Cuidado del Paciente y concluye la autoevaluación de los estándares de Cliente Asistencial, Humanización y Seguridad del Paciente.
- Organiza el I Simposio de Enfermería sobre “Impacto de la Humanización y Atención Segura en los Procesos de Enfermería”, con la participación de 200 inscritos.
- Inaugura el servicio de Hemodinamia con 2 salas innovadoras para intervenciones complejas en afecciones cardíacas, vasculares periféricas y carotídeas, atención de pacientes con patología congénita, valvulares e hipertróficas.
- Presenta en el Congreso Nacional de Cirugía, en Cali, las estrategias en el control de infecciones asociadas a la atención en salud.
- Dicta el primer curso de Manejo de Patología Venosa con Ablación por Radiofrecuencia, con la participación de cirujanos vasculares de Bogotá e invitados extranjeros.
- Realiza el I Congreso Internacional de Medicina del Dolor y Cuidado Paliativo, con la participación de 800 personas, 2 conferencistas internacionales y 20 nacionales.
- Consolida una capacidad de 762 camas entre los diferentes servicios de los Hospitales Universitario Mayor y Barrios Unidos.
- Realiza múltiples actos bilaterales de intercambio con profesores internacionales para compartir sus experiencias y conocer los procesos y modelos de Méderi, aparte de permitir la movilidad bilateral de personal profesional y estudiantes.
- La Asociación Internacional para las Centrales de Esterilización (IAHCSMM) los selecciona como embajadores de su programa educativo para promover el intercambio global de mejores prácticas en las centrales de esterilización.
- Sigue posicionándose en el entorno científico nacional e internacional, con pasantías y rotaciones bilaterales, así como publicaciones conjuntas de alto impacto.
- Obtiene calificación de 93.9% en satisfacción del usuario de acuerdo con la medición interna preguntando a los usuarios atendidos en urgencias y consulta externa vía telefónica, y a los usuarios de hospitalización y cirugía una vez finalizado el evento en salud.



Unimos

La Entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito fomenta en los sectores económicos no formales y en los sectores formales de bajos ingresos una cultura del ahorro, del crédito y del aprovechamiento de servicios financieros.

- Consolida 9.582 asociados, con un crecimiento del 23% frente al año anterior.
- Crece 31% en captaciones (total: \$11.163 millones); 11% en aportes sociales (\$6.711 millones); 10 % en colocación de créditos (\$14.880 millones); 23% en activos totales (\$19.258 millones).
- Completa excedentes de \$ 480 millones.

Processa – Red transaccional

Con una participación de Compensar del 70%, Processa brinda soporte tecnológico para la transaccionalidad de la Tarjeta Compensar, administra nuestra red de cajeros y da soporte a la prestación de servicios de crédito, de Compensar y de otras cajas de compensación.

Da soporte a más de 3.340.807 plásticos emitidos, administra un total de 34 cajeros (30 de Servibanca y 4 de Processa) y apoya la distribución de \$229.285 millones en 4.246.767 subsidios, de los cuales \$155.354 millones corresponden a Compensar.

La diferencia entre el total distribuido, corresponde a las alianzas estratégicas con:

Comfamiliar Cartagena: actualmente, toda la población se encuentra carnetizada y, a través de la tarjeta, se realizó el pago de más del 90% de los subsidios, con un total de 194.100 registros, por un valor de \$8.670 millones.



Comfenalco Valle: se realizaron cargues de 648.548 registros, por un valor de \$23.156.millones.

Secretaría de Integración Social: se efectuó el pago de subsidios económicos al adulto mayor tipo A, B y C, con cargues de 422.989 registros, por un valor de \$42.105 millones.

Nueva EPS

- Cierra con **2.387.165 afiliados activos**, un incremento del 5% frente al año anterior, sin un cambio significativo sobre su estructura de población por grupos de edad. El 57% de los usuarios son mayores de 45 años continuando así la concentración de este grupo de población en NUEVA EPS frente al resto de las EPS del régimen contributivo.
- **Consolida su red de servicios en siete regionales**, en las cuales se dispone de 2.214 sedes de IPS para atención, agrupadas en 1.478 contratos; el 47% son de I nivel, 42% de II y 11% de III. Con relación a la naturaleza de las IPS, el 53% son privadas y el 47% públicas.
- Extiende su alcance a la **población en 1.110 municipios de Colombia**.
- Realiza un total de **22.859.680 actividades**, de las cuales 9.106.183 son fórmulas médicas; 10.324.860 consultas externas y servicios ambulatorios, 202.855 hospitalizaciones de baja y mediana complejidad; 191.970 atenciones de alto costo, entre otras.
- Solicita a las farmacias 9.106.183 fórmulas de medicamentos, de las cuales el **88,7% fueron por medicamentos incluidos en el Plan Obligatorio de Salud** y el 11% no POS.





Reconocimientos

Reputación Corporativa

- **Puesto 25** a nivel general y número 1 en el sector servicios, según el estudio de reputación realizada por la firma Reputation Institute Goodwill.
- **Puesto 16** en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia, según Great Place to Work, ocupando el primer lugar en la categoría de Cajas de Compensación Familiar.
- **Puesto 21** en el ranking de las mejores empresas para trabajar en América Latina, según Great Place to Work, en la categoría de empresas nacionales con más de 500 trabajadores.
- **Puesto 17** en Merco Personas y 23 en Merco Empresas, según Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.

Reconocimientos

- Del Ministerio de Educación Nacional por ubicarnos entre los **mejores prestadores de servicios** por la estrategia del Programa de Atención Integral a Primera Infancia, PAIPI, Modalidad entorno familiar.
- Del UNICEF por ser una empresa referente a nivel nacional por nuestra **vocación y compromiso** contra la Explotación Sexual y Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, ESCNNA.
- Del Ministerio de Cultura por nuestra intervención en el proyecto “Mi tiempo es tu tiempo” y el apoyo que brindamos desde el sector privado a la **población víctima de la ola invernal**.
- Mención de la Secretaría de Integración Social por nuestros aportes a programas de **Responsabilidad Social Empresarial** que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas en fragilidad social del Distrito, así como por el compromiso adquirido para trabajar articuladamente con el Gobierno de la Bogotá Positiva en beneficio de la ciudad.
- De la Secretaría de Salud por el aporte al **Programa de Vacunación** en Bogotá.
- De la Secretaría General Mayor de Bogotá por nuestro **servicio**.

Premios

- Ernst & Young: Premio al **Emprendedor del año** – Modalidad Ejecutivo al Director de Compensar, Néstor Rodríguez Ardila.
- Participación Nivel 2: Producción y consumo sostenible - Programa de **Gestión Ambiental Empresarial**.
- Programa “Oportunidad de mercado para energía limpia y eficiencia energética”.

Certificaciones

- **Sostenibilidad turística** y sello ambiental colombiano.
- Empresa Familiarmente Responsable, **EFR**, emitido por la Fundación Másfamilia.
- **The Code International**, otorgada por la red internacional ECPAT (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales) por adoptar protocolos y procedimientos que hagan de las instalaciones de nuestros centros vacacionales un entorno protector de niñas, niños y adolescentes en contra de la explotación sexual y comercial, promoviendo un turismo responsable, regulado y seguro.
- **ICONTEC ISO-9001** avalado por IQNET, ISO 27001, PAMEC. HACCP.
- Ampliación con ICONTEC de la certificación ISO 9001 para la prestación de servicios de salud que ofrece COMPENSAR en la sede Av. Pradilla, en Chía y Sede Av. 1o. de Mayo.
- Aprobación de la Fase IV del Sistema de **Administración de Riesgos de la EPS**, por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

03. Nuestros Grupos de Interés

Compensar 2012

Gobierno Corporativo

Los lineamientos fundamentales que rigen la relación con los diferentes grupos de interés que integran el Gobierno Corporativo de Compensar son las **relaciones respetuosas y transparentes** y la conciencia de la organización sobre la oportunidad y calidad de la información de su gestión, presentada en diferentes instancias.

Nuestros Grupos de Interés

Gobierno Corporativo

La estructura del Gobierno Corporativo en Compensar está encabezada por la Asamblea General de Afiliados, máximo ente de gobierno y dirección; el Consejo Directivo, responsable de velar por el ejercicio de prácticas éticas y de buen gobierno corporativo; y por el Director.

Consejo Directivo 2012 - 2014

Representantes de las Empresas

Principales	Suplentes
Sandra Liliana Crispín Martínez Cettandina S.A. Gerente	José Francisco Guerrero González Grupo Guerrero González S.A. Representante Legal
María Zulema Vélez Jara Icontec - Directora Ejecutiva	Carlos Delgado Pereira Asociación Nacional de Anunciantes, ANDA Representante Legal
Carlos Saavedra García 10 Music Sucursal Colombia Gerente Administrativo	Emilio A. Carrasco González Universidad Externado de Colombia Director del Departamento Seguridad Social y Mercado de Trabajo
Marcial Giraldo Pineda Syntofarma S. A. Gerente y Representante Legal	María Claudia Cuevas Martínez FASECOLDA Vicepresidenta Financiera y Administrativa
Jorge Eduardo Guarín Camacho Helm Bank Vicepresidente de Gestión Humana	Leyda Esther Vargas Martínez Pacific Stratus Energy Colombia Corp. Vicepresidenta de Talento Humano

Consejo Directivo 2012 - 2014

Representantes de los Trabajadores

Principales	Suplentes
Fabián Oneiver Contreras Lemus Seguros Comerciales Bolívar S. A. Jefe de Compensación y Beneficios	Wilson Correa Galindo Chartis Seguros Colombia Director Comercial
Jorge Adonai Espinosa Pérez Groupe Seb Colombia S.A. Representante Confederación General del Trabajo Democrático, CGTD	Ana Isabel Suárez Lancheros Supertiendas y Droguerías Olímpica Representante Confederación General del Trabajo Democrático, CGTD
Melva Rincón Suárez Fondo Educativo Regional de Bogotá Representante Central Unitaria de Trabajadores, CUT	Ivonne Rodríguez García Secretaría Distrital de Integración Social Representante Central Unitaria de Trabajadores, CUT
María Doris González E.S.E. Hospital San Cristóbal Representante Central Unitaria de Trabajadores, CUT	Nelson Fernando López Mora Corporación de Abastos de Bogotá S.A. - Corabastos Representante Central Unitaria de Trabajadores, CUT
Miguel Enrique Morantes Saboga Instituto de Desarrollo Urbano Representante Confederación de Trabajadores de Colombia, CTC	Elibardo Alfonso Garzón Beltrán Empresa Colombiana de Productos Veterinarios S.A. Representante Confederación de Trabajadores de Colombia, CTC
Revisor Fiscal	Asesor Moral
Álvaro Mauricio Coral Rincón ERNST & YOUNG	Monseñor Luis Gabriel Romero Franco

La composición por género y edad en el Consejo Directivo es:

- Mujeres: 4 miembros principales y 4 miembros suplentes
- Hombres: 6 miembros principales y 6 miembros suplentes
- 7 miembros entre 31 y 50 años
- 15 miembros mayores de 51 años

A su vez, el control y gestión del desarrollo económico, social y medioambiental de Compensar es supervisado por el Comité de Dirección 2012:



Néstor Rodríguez Ardila
Director

Marta Giraldo de Trujillo
Subdirectora de Salud

Consuelo Sarmiento Ramírez
Subdirectora Administrativa y Financiera

Margarita Áñez Sampedro
Subdirectora Operativa

Óscar Mario Ruiz Cruz
Subdirector Planeación y Gestión

Carlos Mauricio Vásquez Páez
Subdirector Relacionamento con el Cliente

Responsabilidad sobre la gestión y los servicios

Conscientes de la responsabilidad con la sociedad, definimos como lineamiento estratégico alcanzar la excelencia en la gestión.

Por esta razón, la organización ha adoptado modelos de gestión voluntarios con el propósito de adherirse a la aplicación de buenas prácticas internacionales que nos ayuden a ser mucho más eficientes, transparentes, dinámicos y evolutivos para satisfacer a nuestros grupos de interés relevantes.

Entre los códigos o estándares voluntarios adoptados podemos mencionar:

- Sistema de Calidad según NTC ISO 9001.
- Sistema de HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) en la industria alimentaria.
- Modelo de Buenas Prácticas de Manufactura, BPM.
- Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información NTC ISO 27001.
- Modelo de Gestión del Riesgo y Sistema de Control Interno.
- Sistema Sostenibilidad Turística y Sello Ambiental Colombiano según Normas NTS-TS 002 y NTC 5133 respectivamente.
- Modelo de Empresa Familiarmente Responsable, EFR.
- The Code “The Code International”, código de conducta para la protección de niños de la explotación sexual en viajes y turismo.
- Programa “Con la Cabeza en la Tierra”.

Gestión ética

Contamos con un **Código de Conducta y Buen Gobierno**, el cual está alineado con la filosofía estratégica de la caja y se integra con los lineamientos de las entidades de control nacionales, cumpliendo a la vez con la normatividad del Sistema de Protección Social y Sistema General de Seguridad Social que la rigen:

- Superintendencia del Subsidio Familiar
- Superintendencia Nacional de Salud
- Superintendencia Financiera
- Contraloría General de la República, por la administración de recursos públicos.



El código de conducta y buen gobierno define los comportamientos esperados y es un instrumento tangible del Propósito Central de Compensar para contribuir con su buen nombre, el logro de los principios organizacionales y el manejo de conflicto de interés.

Al interior de Compensar hemos establecido como instancias de consulta y evaluación, además de los superiores inmediatos de cada colaborador, el Comité de Ética y el Oficial de Ética:

- **Comité de Ética:** coordina, dirige y evalúa el entorno ético y de buen gobierno de la caja. A la vez, analiza y toma decisiones en casos específicos para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y Buen Gobierno.
- **Oficial de Ética:** vocero de las inquietudes e incidentes reportados en materia de ética.

En la totalidad de las actividades de Compensar, respetamos las normativas vigentes y los principios corporativos que rigen el comportamiento de la empresa.

Desempeño Económico

Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.

Descripción	2012	2011
Valor económico directo creado (VEC)		
Ingresos (millones de \$)	\$ 1.745.856	\$ 1.545.397
Valor económico distribuido (VED)		
Costos operativos (millones de \$)	\$ 1.034.890	\$ 932.500
Salarios y beneficios sociales para los empleados (millones de \$)	\$ 202.988	\$ 177.224
Pagos a proveedores de capital	Por ser empresa sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos	
Pagos a gobiernos (millones de \$)	\$ 15.929	\$ 14.453
Valor económico retenido (VER)		
Reservas, amortizaciones y depreciaciones (millones de \$)	\$ 33.967	\$ 40.279
Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Compensar no tiene a cargo pagos directos de pensiones, ya que la jurisdicción nacional obliga a hacer los aportes correspondientes a través de los fondos autorizados	



We protect children from sex tourism.

Compromiso de Compensar con la erradicación del trabajo infantil y la ESCNNA

Siguiendo los principios del Pacto Global, nos hemos comprometido con la erradicación del trabajo infantil y la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, en toda su cadena de aprovisionamiento.

En este sentido, recibimos la certificación The Code, código de conducta para la protección de niños de la explotación sexual en viajes y turismo; cofinanciado por Suiza (SECO), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, la Organización Internacional del Trabajo, OIT, y la red internacional ECPAT (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales).

Actividades de apoyo a la deliberación pública y a la construcción de conocimiento sobre la seguridad social

COMPENSAR, en particular a través de la Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social, CODESS, entidad especializada en la reflexión y la gestión para el apoyo al sistema de seguridad social, desarrolló actividades y programas orientados a fomentar el conocimiento, el análisis y la deliberación pública sobre aquel durante 2012.

Entre las principales gestiones ejecutadas en este campo se citan las siguientes:

- Acompañamiento al proceso legislativo que concluyó con la **aprobación de la Ley 1562 de 2012**, nuevo régimen de riesgos laborales.
- Apoyo al **desarrollo de los reglamentos en el campo del subsidio familiar y la protección por desempleo**: reconfiguración del Consejo Superior del Subsidio Familiar, afiliación de trabajadores domésticos, régimen de servicios para los trabajadores del sector primario y servicio público de empleo.
- Acompañamiento a la propuesta legislativa en cuanto a la adopción de un **régimen de protección al cesante**.
- Formulación de propuestas para el debate sobre la actualización del **sistema de protección a la vejez** (pensión solidaria y Beneficios Económicos Periódicos, BEPs).
- Análisis sobre las reformas propuestas para 2013 en materia del **Sistema de Seguridad Social en Salud**.
- Encuentro internacional para analizar la situación de los **sistemas de seguridad social en América**, celebrado en México durante el primer semestre de 2012, con participación de miembros del Congreso de la República y voceros gremiales y académicos.
- Celebración de la **Semana de la Seguridad Social**, en abril, con apoyo del Congreso de la República y de organizaciones gremiales.
- **Jornada académica y de intercambio** para conocer la actualidad del sistema de seguridad social en Chile, con visita de delegación nacional a ese país en agosto de 2012.
- Impulso a la **Estrategia Regional Seguridad Social para Todos** como proyecto de divulgación y apropiación de los principios y valores de la seguridad social, auspiciado por el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, CIESS, y otros organismos internacionales; visita a Buenos Aires con ese propósito, vinculando representantes del Congreso de la República.
- Seguimiento y análisis sobre la reforma tributaria que se adoptó a través de la **Ley 1607 de 2012**.
- Diseño y puesta en funcionamiento con ASOCAJAS, el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social, CIESS, y la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM, del 1er. **Diplomado de Gestión Directiva** para Cajas de Compensación Familiar, con 135 participantes.



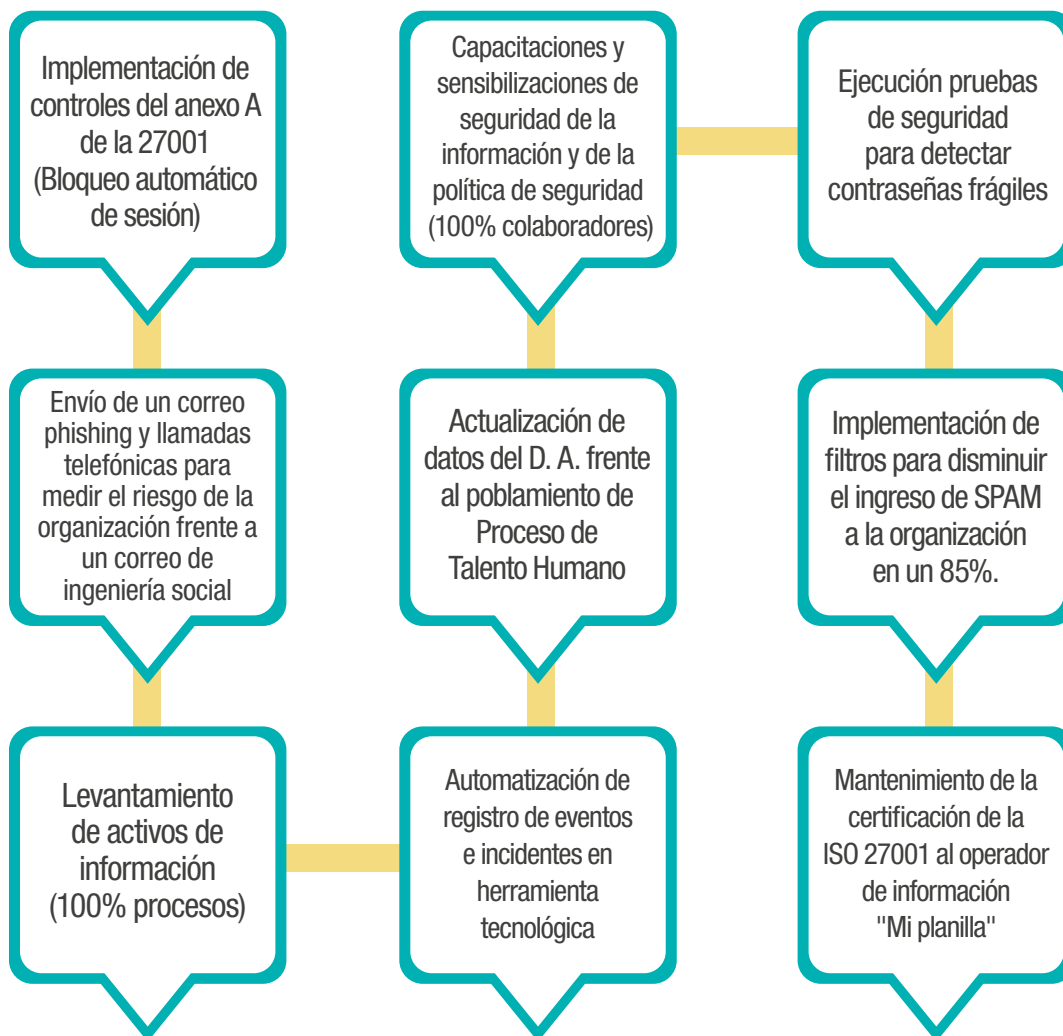
Medidas de Control y Gestión

- Contamos con los procesos de Gestionar el Riesgo Corporativo y Gestionar las Auditorías Corporativas, los cuales adelantaron actividades que contribuyeron con las premisas de **eficiencia y transparencia de los recursos**, soportando así la imagen y reputación de Compensar.
- En Riesgo Financiero, realizamos el primer ejercicio de aplicación de la **metodología de medición del riesgo de liquidez**, según estándares de la Superintendencia Financiera (SFC), al negocio Servicio Especializado de Ahorro y Crédito, SEAC, en proyecto y ajustado al negocio de EPS; de igual manera, aplicamos la metodología de medición del riesgo de mercado al negocio SEAC.
- Seleccionamos la herramienta tecnológica que apoyará la **medición de riesgo de mercado y de liquidez en la Caja**, según modelo estándar SFC, con la posibilidad de aplicar modelos internos de medición.
- Revisamos y formalizamos los **manuales** del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y de Riesgo de Liquidez, con aplicación a los negocios de Caja, EPS y SEAC.
- Implementamos el **Sistema de Administración de Riesgo Operativo**, desarrollamos talleres de identificación y medición de riesgos, así como valoración de la efectividad de controles para el 53% de los procesos de la organización, superando la meta de cobertura establecida para el año.
- Implementamos y documentamos el **Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo** – SARLA/FT, el cual incluyó el análisis estadístico de segmentación para los factores de riesgo, objeto de monitoreo.



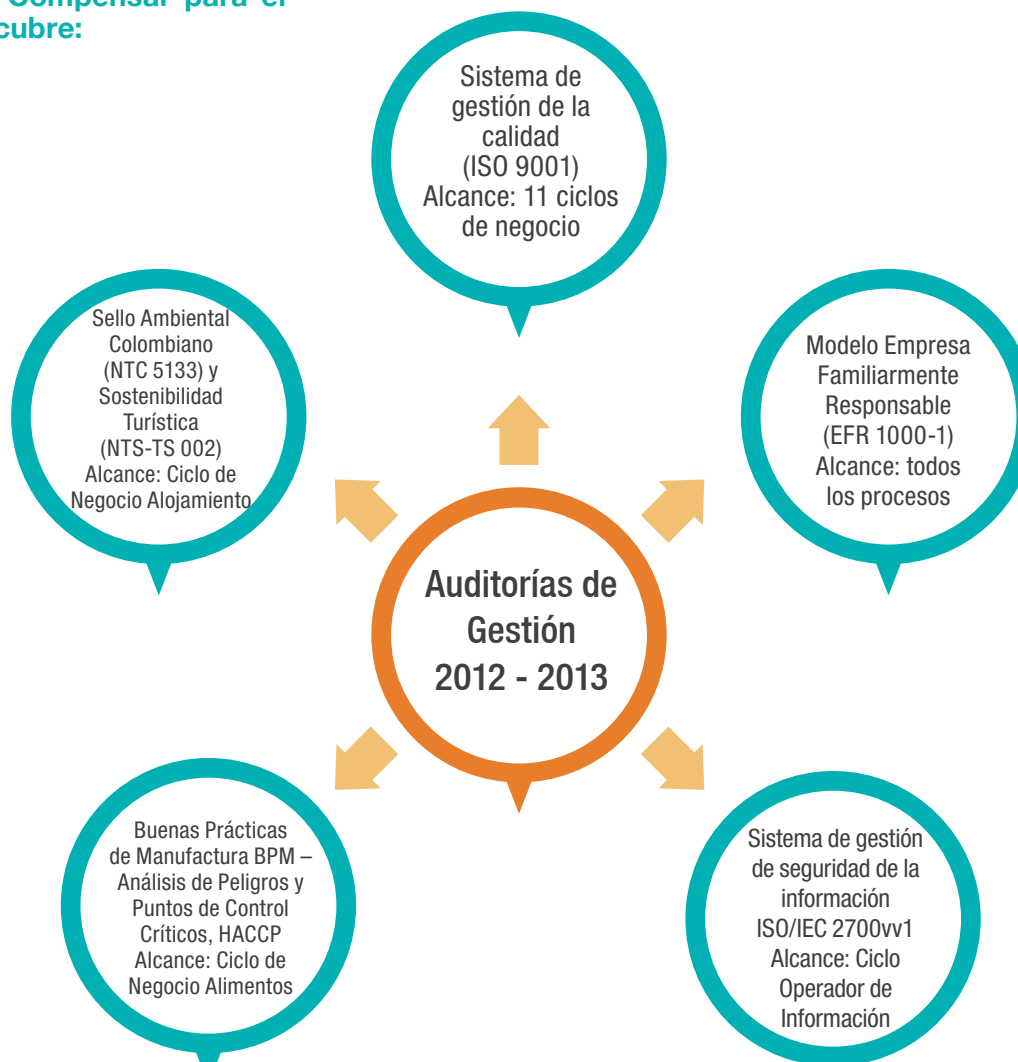
Seguridad de la Información

Desarrollamos, documentamos e implementamos la Política de Seguridad en la que se incluyen las mejores prácticas en materia de seguridad de la información y cláusulas contractuales para colaboradores y proveedores, sobre el uso de información confidencial y privada de Compensar.



Auditorías Internas Corporativas

Establecimos el Programa de auditorías al Sistema de Gestión de Compensar para el periodo 2012-2013, que cubre:



Durante 2012, cubrimos las auditorías internas, así:

- **Sistema de calidad 9001:** 6 ciclos de negocio compuestos por 25 procesos (Ciclo Operador de Información, Prestación Servicios de Salud, Eventos Conformados, Alimentos, Alojamiento y Aseguramiento Servicios de Salud - EPS).
- **Modelo EFR:** cobertura a colaboradores y líderes de COMPENSAR con una autoevaluación del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable, que permitió conocer la eficacia de las actividades de divulgación y el conocimiento de este modelo que propende por la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar de los colaboradores.
- **Sistema Seguridad de la información 27001:** 1 ciclo de negocio (Operador de Información), con cobertura a 4 procesos.
- **BPM y HACCP:** 2 ciclos de negocio (Alimentos y Alojamiento).
- **Sostenibilidad Turística (NTS-TS002) y Sello Ambiental Colombiano (NTC5133):** 1 ciclo de negocio (Alojamiento) con cobertura a centros vacacionales Lagomar y Lagosol.

Verificación eficacia: ejecutamos actividades de seguimiento para las acciones correctivas derivadas de auditorías internas y externas de 2010 y 2011, procediendo con el cierre y retroalimentación pertinente conforme a los resultados y según el juicio profesional de los auditores.

Auditorías externas de gestión y entes de control:

- Organismo de certificación ICONTEC, con resultados satisfactorios y mantenimiento de los certificados 9001, 27001, EFR (como operador de la fundación Másfamilia) y Sostenibilidad Turística y Sello Ambiental Colombiano.
- Superintendencia Financiera, al Operador de Información
- Contraloría General de la Nación, con cobertura a todo Compensar
- Superintendencia del Subsidio Familiar, con cierre de todos los pendientes y retroalimentación de oportunidades de mejora.



Ciclos de Negocio

En cajas de compensación familiar, ocupamos a nivel nacional, el **segundo puesto por aportes del 4%** y por total de trabajadores afiliados; así mismo, el tercer lugar por total de empresas afiliadas.



Nuestros Grupos de Interés

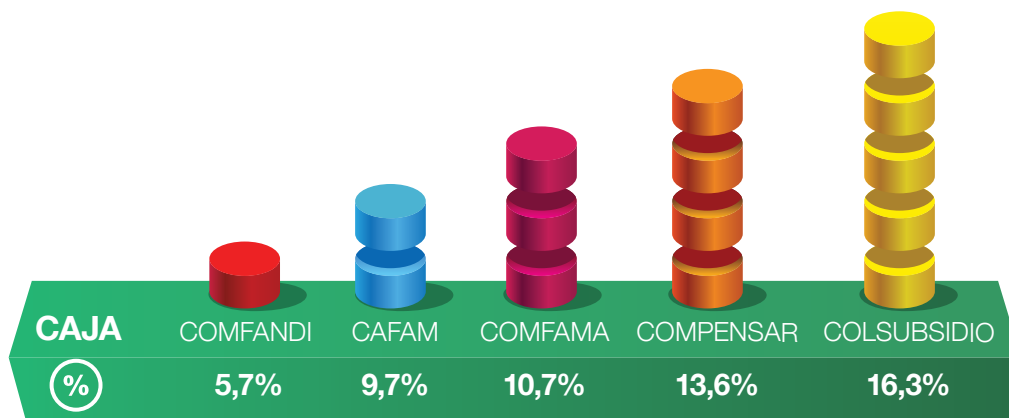
Comunidad - Ciclos de Negocio

AFILIACIÓN CORPORATIVA

Venta Corporativa Caja

Lo mejor de lo que hacemos en Afiliación Corporativa es para los visionarios de grandes, medianas y pequeñas empresas de distintos sectores económicos que un día emprendieron su proyecto de vida en Colombia, líderes socialmente responsables que hoy continúan construyendo país a través de sus aportes para el bienestar de sus empleados y sus familias.

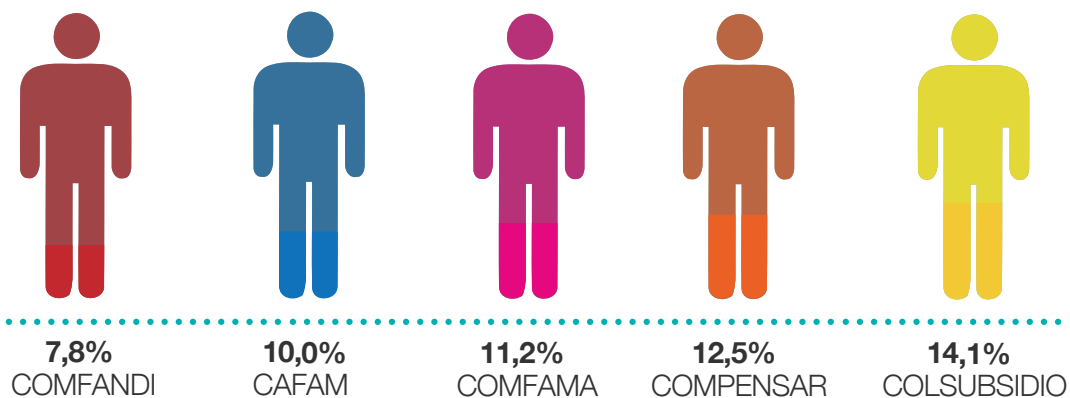
Por aportes 4%



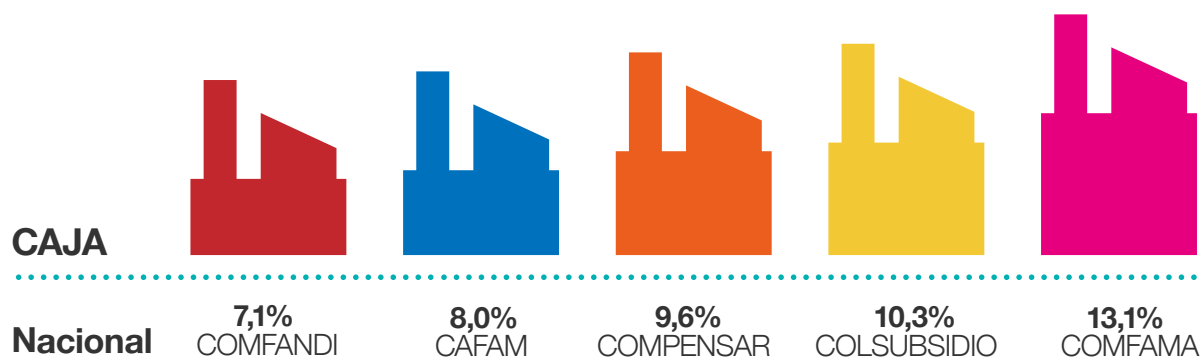
Durante el 2012, consolidamos 35.775 empresas afiliadas y 1.917.747 trabajadores afiliados y beneficiarios, con las siguientes características:

- 8.225 nuevas empresas, con un crecimiento del 151%.
- 61% de empresas con menos de 5 trabajadores en su nómina.
- 87% de trabajadores categorías A y B, que identifican a los trabajadores y a su grupo familiar cuyo salario básico no supera los 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- 32.891 nuevos trabajadores afiliados, con un crecimiento del 128%.
- 11.478 nuevos independientes, pensionados y otros, con un crecimiento del 23%.

Por trabajadores afiliados



Por empresas afiliadas



Acompañamiento al Cliente

Lo mejor de lo que hacemos en Acompañamiento al Cliente es para las personas que proyectan el crecimiento de su empresa de la mano del bienestar de sus empleados; para los trabajadores que visualizan el progreso de su familia. Y viceversa.

- Buscamos que nuestras empresas afiliadas, los trabajadores y sus familias, encontraran en Compensar una respuesta a sus requerimientos de bienestar. Por lo tanto, habilitamos diversos mecanismos que aseguren **canales de conversación entre Compensar y nuestros afiliados**.
- **Promovimos espacios de capacitación** para el conocimiento del portafolio de productos y servicios Compensar y las condiciones de acceso a los mismos; 8158 afiliados participantes en 200 seminarios o charlas empresariales, con los cuales logramos un 93% de apropiación de conocimiento acerca de Compensar y 97% de satisfacción con la información recibida.
- Por medio de nuestros canales virtuales, telefónicos y presenciales (página web, puntos de atención, call center, buzones y correspondencia) **atendimos más de 131.000 opiniones y sugerencias** de clientes, las cuales nos permitieron identificar aspectos susceptibles de mejora o fortalezas de nuestros servicios; así mismo, monitoreamos la respuesta a sus inquietudes mediante controles de calidad, oportunidad y satisfacción del cliente.
- Adelantamos nuestra **campana de Deberes y Derechos: un compromiso de doble vía**, tanto para nuestros afiliados de caja de compensación familiar como para nuestros clientes de servicios de salud, allí pudimos establecer contacto con 24.964 afiliados.
- Trabajamos de manera coordinada con la **Asociación de Usuarios de las IPS**, brindando capacitación y asegurando el conocimiento del servicio que ofrece Compensar en cuanto a prestación de servicios de salud.
- En cumplimiento con la directriz de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se realizaron grupos focales para atender las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos de los usuarios; de esta manera, **escuchamos y orientamos a usuarios** de subsidios, independientes y pensionados.



- Continuamos buscando que cada vez más nuestras empresas cliente, nuestros afiliados y proveedores encuentren en la herramienta Transacciones en línea una forma fácil de hacer sus procesos con Compensar, **más de 7.5 millones de transacciones**.
- Buscamos que los servicios de Compensar apoyen no solo el bienestar del trabajador y su familia, sino el **desarrollo del trabajador en su ambiente laboral** acercando nuestros servicios a los afiliados trabajadores en alianza con sus empleadores.
- Concentramos nuestros esfuerzos en asegurar que la información de conocimiento de nuestros clientes fortalezca nuestro CRM, para en el futuro tener una información más precisa y así anticiparnos a sus necesidades y expectativas.



Alimentos

Lo mejor de lo que hacemos en Alimentos es para los comensales de todas las edades que disfrutan desde un café caliente hasta el aroma exquisito de un plato a la carta.

- Preparamos y distribuimos **22.703.060 platos** para nuestros diferentes públicos:

Comedores escolares

20.293.797

Eventos empresariales

1.344.433

Eventos individuales

1.064.830

Asesoría en preparación de alimentos en los Jardines Sociales

682.930

- Con el respaldo de nuestra propia Central de Procesamiento de Alimentos, que a su vez cuenta con la certificación HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), **produjimos 3.618.954 unidades en panadería y cocina**; por otro lado, desarrollamos nuevos productos para nuestros cafés y una línea de empaques amigables con el medio ambiente.
- Continuamos con la operación de los programas de Seguridad Alimentaria, en alianza con la Secretaría de Educación Distrital, SED, **nutriendo a 217.097 niñas, niños y adolescentes** de los colegios públicos distritales (modalidades de comida caliente y entrega de refrigerios industrializados); también favorecimos a **22.317 niñas, niños y adolescentes** beneficiarios de la Política de Extensión de Jornada Escolar, impulsada por la administración distrital.



- Iniciamos operaciones similares en Tunja a través de la alianza realizada con la Alcaldía Mayor de dicha ciudad y la Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY cubriendo cerca de **22.562 estudiantes**.
- Cumplimos al 100% la normatividad, las buenas prácticas de manufactura y el mantenimiento en la inocuidad de los productos, estándar constante en las actividades del servicio que han evitado la generación de multas o sanciones a nuestro servicio.
- Aplicamos la reglamentación de información sobre el producto, establecida en la Resolución 5109 de 2005 para alimentos, materias primas y alimentos fraccionados, re-empacados o re-ensados. Los elementos aplicables de esta resolución se aprecian en la siguiente tabla:

Resolución 5109 / 2005	Alimentos o materias primas	Alimentos fraccionados reempacados o reensados
Nombre de la materia prima	✗	✗
Lista de ingredientes	✗	
Contenido y peso neto escurrido	✗	✗
Nombre y dirección del fabricante o importador	✗	✗
Identificación del lote	✗	✗
Fecha de vencimiento	✗	✗
Condiciones de conservación	✗	✗
Instrucciones para el uso	✗	
Registro sanitario	✗	
País de origen	✗	
Nombre y dirección del fraccionador, reensador o reempacador		✗



Alojamiento

Lo mejor de lo que hacemos en Alojamiento es para los viajeros que recorren nuestra tierra con su espíritu de trotamundos, los huéspedes que llegan con sus maletas y desempacan su alegría para sumergirse en un descanso bien merecido con su familia o sus amigos; y para los empresarios que apuestan por las buenas ideas fuera de la oficina y de Bogotá.

- En nuestras instalaciones de Lagomar y Lagosol, atendimos **309.750 personas:** 165.738 en alojamiento, 116.578 en pasadías, 2.338 en camping y 25.096 asistentes en 355 eventos empresariales.
- Conscientes de las expectativas de usuarios y afiliados construimos en **Lagosol** 16 nuevas habitaciones, 1 lobby, 1 piscina y adicionamos más de 250 puestos en el restaurante de huéspedes; también invertimos en **Lagomar** \$250 millones en mejoras locativas en cocina, comedor y habitaciones, entre otras.
- En el marco del **Programa Apoyo a Comunidades** y, en cumplimiento de las normas voluntarias NTS TS 002 Sostenibilidad Turística y NTC 5133 Sello Ambiental Colombiano, con nuestro Centro Vacacional Lagomar El Peñón y los estudiantes de 4° y 5° de primaria de la Escuela “Camilo Torres”, realizamos actividades sobre la importancia del cuidado de la preservación y protección del medio ambiente, la identificación de flora y fauna, la separación de residuos sólidos en la fuente, el ahorro y uso eficiente de agua y energía y actividades propias del sector hotelero.
- Recibimos la **Certificación The Code**, un compromiso para proteger a las niñas, niños y adolescentes de la explotación sexual en el corredor turístico Bogotá Girardot. Cabe señalar que somos la primera Caja de Compensación Familiar en obtener este sello, avalado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, la Organización Mundial del Trabajo, OMT, y la red internacional ECPAT (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales).

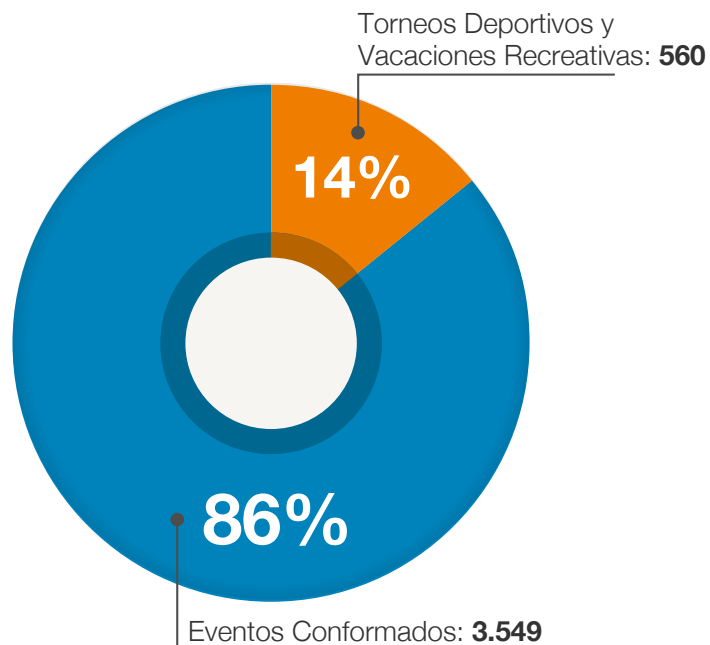


Eventos

Lo mejor de lo que hacemos en Eventos es para nuestros anfitriones y sus invitados que hacen de Compensar un punto de encuentro; los amantes con o sin experiencia de la literatura, los que indagan cada trazo de una obra de arte, los melómanos, los fanáticos de la cultura que compran sus abonos por temporada, los intelectuales que cuestionan el mundo y los hinchas acérrimos del deporte que aplauden desde las tribunas.

- Atendimos **1.162 empresas y 1.487.780 invitados** y asistentes a través de 4.109 eventos culturales, deportivos, sociales y empresariales, entre otros.

Tipos de Eventos



- **Asesoramos integralmente** la realización de celebraciones especiales, congresos, ferias o lanzamientos de producto, con el fin de ofrecer una experiencia inolvidable.
- Con el respaldo de una infraestructura distintiva urbana, campestre y turística, **atendimos 53% de eventos** empresariales e individuales en nuestros escenarios de la Av. 68, Centro de Entretenimiento Familiar, Centro Urbano de Recreación, Calle 220, Cajicá, Calle 94, Calle 106, Calle 42 y Kennedy; así mismo, 47% de eventos en escenarios no propios.
- **Estimulamos la cultura para todos** los públicos de diferentes edades y afinidades con una variada programación: encuentros literarios, conciertos didácticos; ciclo de conferencias, cuentería, música itinerante y alternativas adicionales en espacios por convenios.
- Realizamos y operamos el montaje de **significativos y diferentes eventos masivos**: Juegos Nacionales, Clínica de Tenis: Federer vs Tsonga, VIII Encuentro internacional de guitarra – Chile: país invitado de honor, Foros El Espectador, Concierto de Navidad con la Orquesta Filarmónica de Bogotá, I Cumbre del Comité Paralímpico y fiestas empresariales de fin de año, entre otros.

- Beneficiamos a **14.816 estudiantes y docentes** a través de 48 conciertos y un acercamiento didáctico en 25 colegios distritales ubicados en 10 localidades de Bogotá, con el fin de contribuir a los procesos de formación, desarrollo de públicos y creación de nuevas audiencias para las artes y humanidades.



Localidad	No. Colegios visitados	Actividades	Población beneficiada	Nombre de los Colegios
Antonio Nariño	1	2	400	Atanasio Girardot
Bosa	5	9	3.549	Alfonso Reyes Echandía, Fernando Mazuera, José Francisco Socarrás, Leonardo Posada, Orlando Higuíta
Ciudad Bolívar	5	9	2.479	Antonio García, CEDID Cundinamarca, Fanny Mickey, Rodrigo Lara Bonilla
Engativá	3	6	1.978	Charry, Instituto Técnico Industrial Francisco José Caldas, Magdalena Ortega
Fontibón	2	4	1.175	Carlo Federici, Villemar El Carmen
Kennedy	1	2	468	Gabriel Betancourt
Mártires	1	2	971	Técnico Menorah
San Cristóbal Sur	1	2	555	Los Alpes
Suba	5	10	2.691	21 Ángeles, Delia Zapata, Gonzalo Arango, Nicolás Buenaventura, República Dominicana
Usme	1	2	550	Orlando Fals Borda
Total	25	48	14.816	

Formación y Alto Rendimiento

Lo mejor de lo que hacemos en Formación y Alto Rendimiento es para los deportistas que combinan su talento con la disciplina, para los padres hinchas de sus hijos, para los que toman nota de todo atentos a aprender algo nuevo, para los estudiantes con o sin uniforme que continúan creciendo y desarrollando todo su potencial fuera del aula y de la oficina, para los desempleados que le apuestan a la formación para salir adelante, para las tejedoras de sueños, para los niños de los Jardines Sociales que florecen en localidades vulnerables y para las personas con capacidades sin límites que van más allá de lo imaginable.

- Más de 400.000 usuarios, 54% categoría A y B, utilizaron los programas de nuestras diferentes líneas de servicio: Acompañamiento Educativo, Desarrollo Personal y Familiar, Alto Rendimiento, Deportes Acuáticos, Formación Deportiva, Motricidad, Compensar a Domicilio y Fondos de ley dirigido a población vulnerable no afiliada.

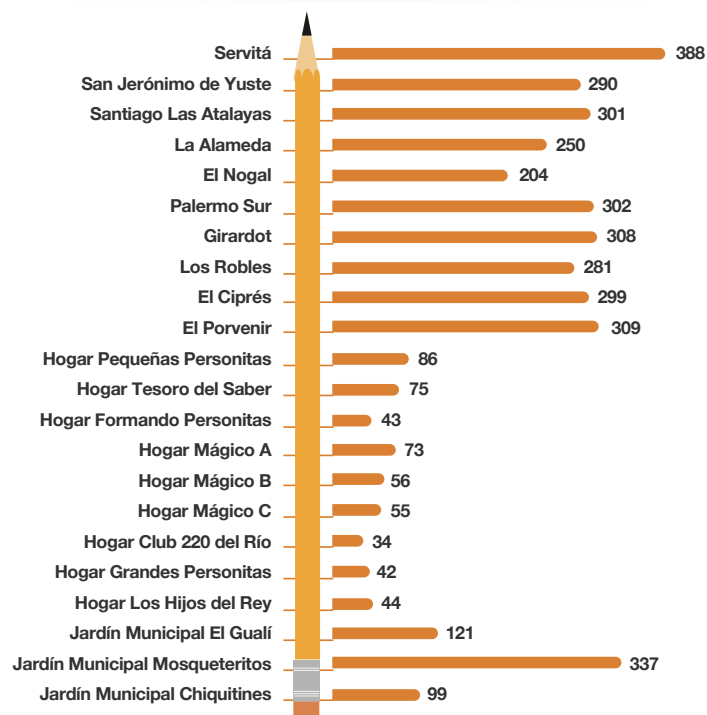


Beneficiarios por Programa		
Líneas de Servicio	Programa	No. Usuarios
Acompañamiento educativo	Desempeño escolar	13.944
	Enlaces	5.349
Desarrollo personal y familiar	Desarrollo personal de docentes	60
	Escuela de capacitación	31.926
	Desarrollo familiar	15.163
Alto rendimiento	Equipo de fútbol	2.452
	Equipo de tenis	378
	Equipo de natación	1.571
Deportes acuáticos	Escuela de natación	109.536
Formación deportiva	Escuela de fútbol	29.423
	Escuela de tenis	13.797
	Escuela de patinaje	5.381
	Escuela de squash	1.887
	Escuela de artes marciales	2.685
	Escuela de tenis de mesa	1.679
	Escuela de baloncesto	7.202
	Escuela de bolos	191
Motricidad	Enriquecimiento motriz	21.180
	Gestando campeones	2.716
	Técnicas corporales	4.819
	Escuela de baile	10.249
	Psicofísico	3.569
	Cuerpo activo	1.069
Fondos	Ley 633	83.300
	Ley 115	399
	Fonede	36.636
Compensar a domicilio	Compensar a domicilio	685
Total Población		407.246

Jardines Sociales

- Atendimos **2.932** niños y niñas entre 3 meses y 5 años 11 meses, de los estratos 1 y 2 del SISBÉN, en 10 Jardines Sociales de las localidades más vulnerables de Bogotá y Girardot, mediante un modelo de atención integral a la primera infancia, que incluye diferentes ejes: pedagógico, nutrición, salud, familia y comunidad.
- Apoyamos la **inclusión de 115 niños y niñas en situación de discapacidad**.
- Logramos la certificación de las **Salas Amigas de la Lactancia Materna** en los Jardines Sociales.
- Promovimos la **cultura del emprendimiento** en las familias usuarias de los Jardines Sociales.

Población Jardines Sociales





- En los Clubes Infantiles, desarrollamos habilidades, actitudes y competencias a través de experiencias pedagógicas, beneficiando mensualmente a **2.000 niños y niñas**; así mismo, fortalecimos el rol pedagógico de **183 madres comunitarias**.
- Realizamos la I Olimpiada Especial Fides - Compensar - Fuerzas Militares y de Policía “Por los Hijos de Nuestros Héroes”, con la participación de **629 deportistas con discapacidad cognitiva**, en 8 disciplinas deportivas y la colaboración incondicional de 780 voluntarios.
- Operamos el Convenio con la Secretaría de Educación Distrital, SED, Jornada de 40 horas semanales en 26 colegios oficiales de Bogotá, beneficiando a **15.000 niños, niñas y jóvenes**, a través de talleres deportivos, desarrollo del pensamiento, desempeño escolar, deporte y motricidad.
- Continuamos con el posicionamiento del Programa Enlaces para el mejoramiento de la calidad de vida de personas en condición de discapacidad y sus familias, sumando una cobertura de **353 participantes**.
- En nuestro Programa “Agua energía de vida: tu aporte al medio ambiente” - Fase II, identificamos y capacitamos a 50 brigadistas líderes de las comunidades para actuar ante una emergencia climática, **310 niños, niñas y/o jóvenes** de las veredas El Mortiño y La Patera de los municipios de Cogua y Ubaté, respectivamente; así mismo, capacitamos a la comunidad en el Manejo de Pozos Sépticos.
- En nuestros 3 Jardines Municipales, desarrollamos habilidades, actitudes y competencias en los procesos formativos de **550 niños y niñas y 13 en condición de discapacidad**; avanzamos en la construcción de un modelo pedagógico y la constitución de redes municipales conjuntamente con secretarías de salud.
- Operamos el Programa de Atención a la Primera Infancia en la Modalidad de Entorno Familiar, PAIPI, en el marco de la estrategia de Cero a siempre, facilitando herramientas a **395 familias del municipio de Mosquera** sobre potenciación del desarrollo de niños y niñas y pautas de acompañamiento en su crianza.
- Abrimos las puertas de la educación formal a **198 estudiantes (35 menores de 18 años y 163 adultos entre los 20 y 58 años de edad)** en nuestro Instituto Futuro Hoy; quienes a través de las redes de apoyo con la Universidad Inca, los festivales de arte plástica y las jornadas de integración, fortalecieron sus principios y valores.
- Promovimos con Travesía, Programa de **Jornada Escolar Complementaria**, la exploración, vivencia y potenciación de habilidades sociales, afectivas y cognitivas en 500 niños, niñas y jóvenes del Instituto Educativo Santander, del Municipio de Soacha – Cundinamarca.
- Realizamos 18.980 actividades con Cimientos - Ludoteca: Programa Lúdico y Pedagógico de Educación No Formal, enriqueciendo la labor de madres educadoras en los Hogares Comunitarios Agrupados y Tradicionales del ICBF e impulsando componentes nutricionales y de emprendimiento; además las capacidades, **habilidades y destrezas mentales y físicas de 1.050 niños y niñas menores de 5 años**.

- Capacitamos **32.275 personas para la reinserción laboral en FONEDE**, fondo creado con la Ley 789 de 2002.
- Con nuestra **Escuela de Familia**, lideramos la sensibilización a 83 familias sobre diferentes temáticas: Internet y redes sociales, su impacto en la familia, ¿Qué hacer con mi hijo adolescente?,Cuál es la función de papá y cuál la de mamá, Los primeros 5 años decisivos en la formación de nuestros hijos, El divorcio y el impacto en los hijos, Culturas juveniles y su incidencia en la familia y Suicidio: ¿por qué hoy es más frecuente?
- Como proyecto piloto, estamos en proceso de capacitación a **32 madres cabeza de familia en la incorporación a la vida laboral** como asesoras independientes para la venta de productos de Alpina en la localidad de Suba, en el marco del Programa Mujeres Emprendedoras de Fundación Alpina.
- Desarrollamos las **habilidades motrices, musicales y artísticas** por medio de nuestra Escuela de Capacitación de: 60 esposas de los empleados transportadores de

Bavaria; 85 usuarios egresados del Programa Enlaces y sus familias; 645 estudiantes de los colegios Distritales La Palestina, Bernardo Jaramillo, San Carlos y Julio Flórez y 5.383 participantes de FONEDE en Bogotá, Mosquera y Girardot.

- Con nuestra Escuela de Natación beneficiamos a **109.536 personas y a 784 niños y adolescentes, estratos 0, 1 y 2** a través del Convenio con la Secretaría de Educación Distrital, SED.
- Por tercer año consecutivo, el equipo de natación ganó el **Campeonato nacional interclubes** realizado en Bucaramanga, consolidándose como el mejor a nivel nacional. Así mismo, el equipo de fútbol categoría Sub 17, se coronó campeón del Torneo Nacional Juvenil Samsung donde participaron 132 equipos de todo el país.
- Recibimos para 78 docentes de la Escuela de Natación la certificación en **Salvamento Acuático**, convirtiéndonos en la primera escuela certificada de acuerdo con los procedimientos y protocolos nacionales e internacionales.

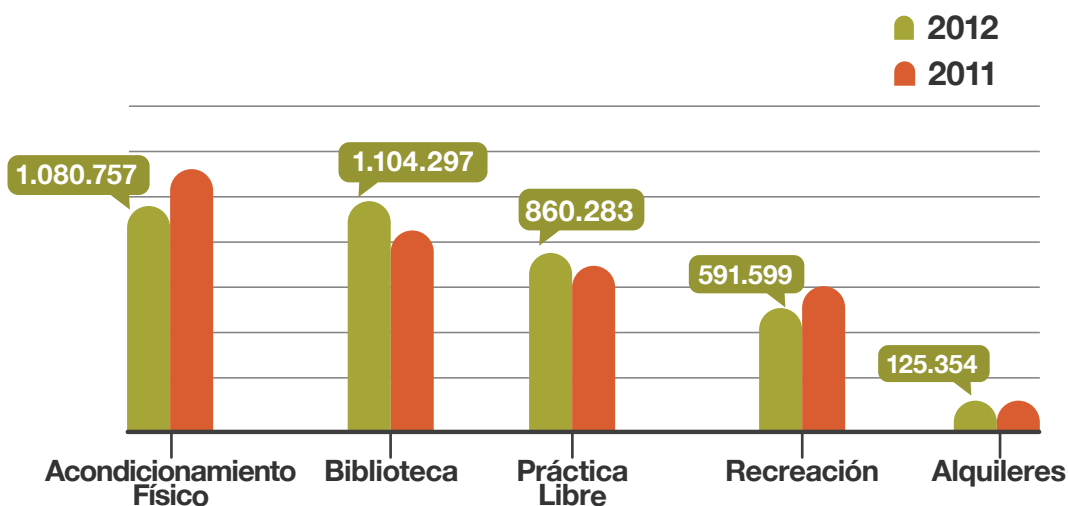


Participación Espontánea

Lo mejor de lo que hacemos en Participación Espontánea es para las personas que aprovechan hasta el último minuto, para los que disfrutan 100% los domingos en familia, los que rompen entre semana y después del trabajo con la “cómoda trampa de la rutina”, los lectores que leen al aire libre para que su imaginación se la lleve el viento, las personas mayores que viven activamente el encanto de la vejez, los que se desconectan de la ciudad en búsqueda de alternativas de entretenimiento.

- Sumamos **3.854.255** utilizaciones de **Actividad Física y Deportes, Biblioteca, Recreación y Adulto Mayor**, gracias al servicio y a la infraestructura campestre y urbana de nuestras sedes: Centro Urbano de Recreación, Centro de Entretenimiento Familiar, Calle 94, Cajicá, Calle 220 y Calle 106; 64% de la población atendida categorías A y B.

Población por Línea



- **Aumentamos en 9% nuestras prácticas libres** en la gran mayoría de servicios: tenis de mesa, squash, natación, tenis de campo, zonas húmedas, bolos; particularmente, en el CUR y sedes campestres, pasando de 788.893 utilizaciones en 2011 a 860.283 en 2012.
- Fortalecimos nuestro **Programa para Adulto Mayor que disfrutaron 4.377 personas** con actividades integrales de bienestar, turísticas, recreativas, culturales, artísticas, deportivas, musicales y familiares.
- **Renovamos nuestro show de fuentes**, con la pantalla de agua más larga de América Latina, imágenes tridimensionales y última tecnología en láser y sonido Line Array; un espectáculo único en el corazón de Bogotá y un regalo para empresarios, trabajadores y familias.
- **Actualizamos los juegos interactivos** en nuestro Centro de Entretenimiento Familiar con una nueva máquina en Divertimento Dance Fiesta Ex, una pista de baile con más de 2.000 pasos y cerca de 350 canciones.
- **Continuamos con la administración de los parques distritales** Atahualpa, La Estancia, Gaitana y El Virrey, donde recibimos 4.511.712 visitantes que disfrutaron alternativas múltiples en actividad física a través de la instalación de 2 parques biosaludables o gimnasios al aire libre; realizamos el mantenimiento de las Rutas de la Vida y acompañamos las actividades navideñas con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte.
 - * En los parques de Atahualpa, Gaitana y Estancia, realizamos una actividad junto con la comunidad de adulto mayor y campañas de aseo general.
 - * En el parque El Virrey, culminamos obras por \$700.000.000 y apoyamos al Programa Alimentarte liderado por la Fundación Corazón Verde.
 - * En el Parque La Estancia, inauguramos la cancha sintética de mini fútbol.



Subsidio

Lo mejor de lo que hacemos en Subsidio es para las personas de escasos recursos que asumen con dignidad y entereza el peso de sus cargas económicas.

- Entregamos 5.084.156 subsidios por un valor de \$281.364.507.721 millones, beneficiando 304.586 personas mediante las cuotas del subsidio de vivienda, monetario, desempleo y educativo, **cumpliendo al 100% las metas de asignación.**

Subsidio	N° cuotas o subsidios entregados	Valor	N° trabajadores beneficiados
Monetario	5.055.532	\$125.283.993.721	275.962
Educativo	270.527	\$10.744.588.129	193.250
Vivienda	13.186	\$142.957.442.100	13.186
Desempleo 30%	13.229	\$11.245.311.450	13.229
Desempleo 5%	2.209	\$1.877.760.450	2.209

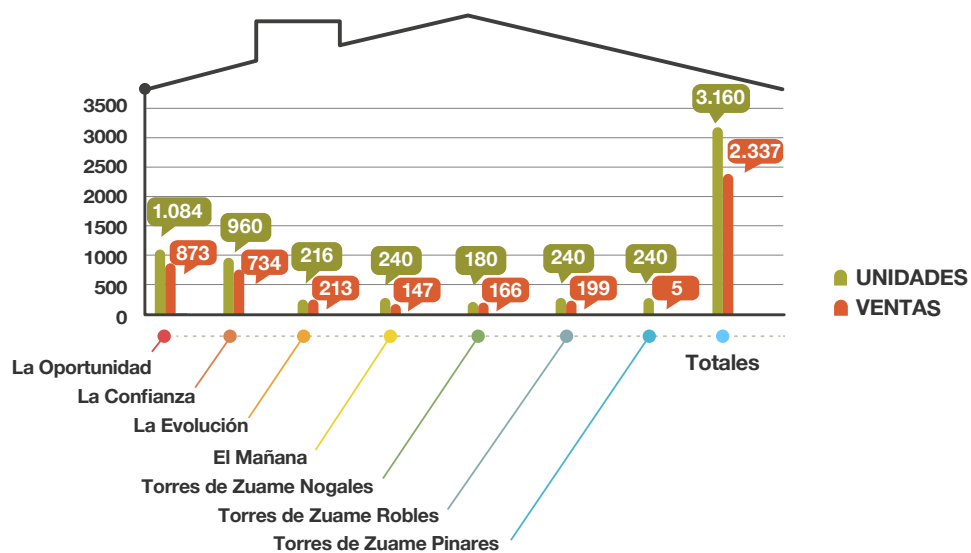
- Flexibilizamos la documentación para acreditar derecho a subsidio monetario, evitando trámites adicionales y facilitando el acceso de los trabajadores a nuestros servicios.
- **Crecimos 20%** en el número de trabajadores beneficiarios del subsidio de vivienda.
- **Aumentamos el número de beneficiarios de subsidio al desempleo:** 14.31% desempleados con vinculación y 11.98% desempleados sin vinculación a caja de compensación familiar.
- **Incrementamos el 8.54% en el valor del subsidio familiar entregado.**
- **Incrementamos los valores de subsidio educativo en un 14.87%** beneficiando a más familias en la compra de los útiles escolares.



Vivienda

Lo mejor de lo que hacemos en Vivienda es para las personas que ahorran, aseguran su techo propio o mejoran sus condiciones locativas con la certeza de abrir la puerta del progreso a su familia.

- Continuamos posicionándonos como **constructores de vivienda en Bogotá y sus alrededores** con la participación en 2 proyectos: Hogares Soacha y Torres de Zuame (en Funza), **beneficiando a 3.160 familias** y contribuyendo a disminuir el déficit habitacional de nuestro territorio y el desarrollo de comunidad, con la construcción de soluciones VIS, Vivienda de Interés Social, y VIP, Vivienda de Interés Prioritaria, un reto que superamos con la alianza estratégica de diferentes constructoras.
- Vendimos **más de 2.000 unidades de vivienda** de nuestro Proyecto Hogares Soacha y entregamos 130 apartamentos, correspondientes a la Etapa Nogales del Proyecto Torres de Zuame.



Salud

Lo mejor de lo que hacemos en Salud es para las personas vitales que adoptan prácticas saludables en su día a día, las madres gestantes que engendran vida, las personas que se cuidan por dentro y por fuera desde una óptica de belleza responsable y los pacientes que necesitan recuperarse.

- Afiliamos **60.373** personas al Plan Obligatorio de Salud, POS, y **10.867** al Plan Complementario, PC, consolidando 838.075 afiliados al Plan Obligatorio de Salud, POS, y 119.402 al Plan Complementario, PC, que representó un **crecimiento en nuevos afiliados de 8% y 10%, respectivamente**.
- Trabajamos en el mejoramiento del acceso, la calidad y la seguridad en la atención a las personas con el respaldo de profesionales, 18 unidades de servicios y una red de Instituciones Prestadoras de Salud, ubicadas estratégicamente en Bogotá y sus alrededores.
- Orientados por un modelo de salud que privilegia el autocuidado y la prevención, un mayor control del riesgo, mejores oportunidades de recuperación y conciencia de afiliados y usuarios acerca de su responsabilidad como miembros de nuestro equipo de salud, realizamos **16.836.112 atenciones en salud** así: POS (**13.283.223**) PC (**3.343.236**) a través de nuestros diferentes servicios médicos.
- Posicionamos al Plan Complementario Especial como líder en la categoría a nivel nacional, con un crecimiento superior al 10%, gracias a la ampliación de coberturas del POS, acceso a especialidades médicas, profesional médico las 24 horas con la opción de atención domiciliaria, según el caso, entre otros beneficios.



Usuarios atendidos por género y edad

Grupo Etáreo	Femenino	Masculino	Total
<1	5.183	5.323	10.506
1 a 4	22.640	23.374	46.014
5 a 14	60.218	62.888	123.106
15 a 18	27.253	27.304	54.557
19 a 44	202.010	169.795	371.805
45 a 49	32.925	26.940	59.865
50 a 54	28.335	22.401	50.736
55 a 59	22.919	16.667	39.586
60 a 64	16.422	12.753	29.175
65 a 69	10.777	8.974	19.751
70 a 74	7.745	5.823	13.568
>75	12.211	7.195	19.406
Gran Total	448.638	389.437	838.075

Servicios médicos

10.203	partos
12.619	mujeres en el Programa Atención Integral a la Gestante
160.689	citologías y exámenes de seno
8.586	mamografías
42.260	niños en el Programa de Crecimiento y Desarrollo
53.722	cirugías
250	cirugías estéticas
518.500	urgencias
563.111	personas en el Programa de Promoción y prevención
3.657	atención preventiva Programa Adolescentes
229.224	imágenes diagnósticas
735.280	exámenes especiales
3.383.959	atenciones en laboratorio clínico
3.349.215	citas asignadas en pediatría, medicina general y especialidades
1.432.832	terapias física, lenguaje y respiratoria
338.961	atenciones en salud visual
324.703	muestras de patología procesadas
75.457	pacientes atendidos en hospitalización
1.333.737	atenciones en salud oral (preventivas y curativas)
313.371	vacunas aplicadas(171.657 PAI, 141.785 Complementarias)
25.083	dosis aplicadas de VPH (incluye las 2 vacunas)
327.606	servicios NO POS



- Cumplimos con indicadores relevantes de nuestro Sistema de Salud, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población afiliada.

Indicador	Resultado 2012	Meta
Tasa de mortalidad infantil en menores de 1 año * 1.000	5,94	Inferior a 8,6
Tasa de mortalidad infantil en menores de 5 años * 100.000	123,34	Inferior a 237
Razón de mortalidad materna * 100.000	23,91	Inferior a 40
Incidencia de VIH por transmisión vertical (De madre a hijo)	0,0%	0,0%
Curación de tuberculosis pulmonar	89,0%	Superior a 85 %

- En el **Programa de Salud Empresarial y Ocupacional** las empresas hicieron una sana inversión: 60.297 actividades con una cobertura de 31.902 trabajadores; con respecto al año anterior, logramos un crecimiento del 13% en actividades empresariales.
- Realizamos el **XI Seminario de Bioseguridad** enfocado a la Seguridad del Paciente: “Más que una meta, una estrategia de atención en salud”, al que asistieron 627 personas y participaron conferencistas provenientes de entidades con amplia experiencia.
- **Abrimos el servicio de la Sede Unidad Médica Santafé Unicentro – Calle 127**, contratada por Aseguramiento, en donde se prestan servicios de Laboratorio Clínico de Compensar.



- Reiteramos nuestro compromiso con el Sistema de Seguridad Social a través del **cumplimiento de los acuerdos contractuales con prestadores y proveedores**, como aliados estratégicos en el desarrollo de la gestión.
- **Iniciamos el proceso de Acreditación en Salud** conscientes de la responsabilidad en la búsqueda de soluciones que conduzcan al mejoramiento continuo como aseguradores y prestadores de servicios de salud.
- Promovimos la participación de la comunidad local, a través de las actividades realizadas para la **promoción de la salud y prevención de la enfermedad**: inmunización, planificación familiar, actividades educativas grupales e individuales, y detección de las alteraciones del crecimiento y desarrollo del menor de 10 años, logrando el 8.12% de operaciones en relación con el total de actividades realizadas por prestación salud durante 2012; así mismo, en salud empresarial, desarrollamos 437 horas de capacitación de promoción y prevención.

Servicios Financieros

Crédito

Lo mejor de lo que hacemos en Crédito es para las personas que ven más allá, que confían en sus capacidades y financian sus sueños con el acceso a créditos y la cuota diaria de su esfuerzo.

- Desembolsamos **\$160.469 millones correspondientes a 46.835 créditos**, con un crecimiento en monto del 15%, destinando el 92% a usuarios de menores ingresos.

miplanilla.com

Lo mejor de lo que hacemos en mi planilla.com es para las personas que aportan con su compromiso a la equidad y seguridad social de nuestro país.

- Fortalecimos nuestra plataforma tecnológica facilitando a empresarios y cotizantes independientes el pago de sus aportes al Sistema de Protección Social.
- Registramos el pago de 13.714.990 trabajadores activos, con un **incremento del 9.91%**.
- Procesamos 65.732.548 registros, con un **incremento del 9.88%**.
- Recibimos 3.410.937 pagos, con un **incremento del 4.42%**.
- Alcanzamos un 13.24% de participación en el mercado por número de cotizantes.

Comunidad Compensar

Lo mejor de lo que hacemos es para las personas que tienen más que algo en común: la tarjeta Compensar, símbolo de nuestra comunidad y pasaporte para navegar con nuestra red de descuentos y beneficios.

- **Seguimos extendiendo el alcance de nuestra red** con la consolidación de **143 convenios** que en sus diferentes categorías brindaron una oferta diferencial para 5.585 afiliados por un valor en beneficios de \$ 1.133.633.641.
- Favorecimos cerca de 65.000 usuarios que disfrutaron atractivos **descuentos por valor de \$958.303.792**, en la categoría de alimentos y medicamentos, favoreciendo en primera instancia a 50.147 personas categoría A y B.
- Obtuvimos beneficios en doble vía, no solo para los usuarios sino para los establecimientos que reportaron un valor en ventas de \$ 8.886.772.625.



Tarjeta Compensar

Lo mejor de lo que hacemos es para los tarjetahabientes que hacen más fácil su vida y consignan su confianza en nuestra red transaccional.

- **Emitimos 3.340.807 tarjetas**, incluyendo todas las alianzas (Compensar, Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Valle, Secretaría de Integración Social y Fondos de Desarrollo Local).
- Cargamos 4.246.767 de registros en las tarjetas de la Comunidad Compensar por un valor total de \$229.285 millones.
- Registramos 4.223.973 transacciones en los convenios de la Comunidad Compensar por un valor de \$209.654 millones.
- **Operamos 13.731 tarjetas** de los fondos de desarrollo local en alianza con la Secretaría de Integración Social para el pago de subsidios económicos para la vejez.



Cajas sin Fronteras

- Continuamos consolidando la **red nacional de 27 cajas aliadas**, una por departamento desde el 1 de octubre de 2011, para extender el alcance de servicios individuales y empresariales en 4 frentes: turismo, recreación y deporte, cultura y capacitación y formación.
- Individualmente, logramos una cobertura de **3.453 usuarios que disfrutaron servicios de acuerdo con la categoría de afiliación** según su caja de origen por un valor de \$318.180.713; empresarialmente, atendimos 192 empresas que significaron ingresos por \$723.590.971, fortaleciendo el manejo de planes de bienestar a nivel nacional.


Agencia de Viajes

- Atendimos **5.091** afiliados que llegaron por tierra, mar o aire a los diferentes destinos nacionales e internacionales por un valor de **\$ 4.962 millones**.
- En la perspectiva empresarial, **incrementamos en un 5%, la venta de servicios turísticos** para actividades corporativas.
- Individualmente, aumentamos la cantidad de actividades de **Ferias de Turismo para los afiliados** obteniendo un incremento del 30% en la atención de usuarios respecto al mismo periodo del año anterior.

Programa Integral de Seguros

- **Aseguramos 10.029 afiliados** con nuestro portafolio de servicios empresariales e individuales.
- **Desarrollamos 2 nuevos productos:** CREA - Planeación Financiera y Asesoría Legal Preventiva, con alianza Skandia – Compensar y Prelegal Assist, respectivamente.





Lo mejor de lo que hacemos es para la satisfacción de nuestros clientes.

Satisfacción de Clientes y Cliente Incógnito

Evaluamos periódicamente la percepción sobre satisfacción de nuestros clientes y aplicamos ejercicios de cliente incógnito a los diversos servicios.

Satisfacción en escala de -25 a 100:


	Sat. Gral. Acumulado 2012	Meta 2012 (máx. 3 años ant.)	Cumplimiento de la meta
Afiliación Corporativa	78,2	82,5	94,8%
Alimentos	83,6	84,2	99,3%
Alojamiento	83,9	86,3	97,2%
Formación	90,3	91,0	99,2%
Participación Espontánea	82,5	83,3	99,0%
Eventos Conformados	87,3	84,9	103%
Subsidio	86,9	90,0	96,5%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	76,1	79,8	95,3%
Servicios Financieros	78,7	81,0	97,2%
Operador de Información	86,8	87,7	99,0%
Prestación de Servicios de Salud	83,8	86,1	97,4%
Promedio General	83.4%	85.1%	97.9%



% Cliente Incógnito

Ciclo de Negocio	% de cumplimiento en protocolos de servicio
Afiliación Corporativa	94,4%
Alimentos	97,0%
Alojamiento	92,4%
Formación	95,9%
Participación Espontánea	93,8%
Eventos Conformados	95,0%
Subsidio	99,2%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	93,9%
Servicios Financieros	95,6%
Operador de Información	98,6%
Prestación de Servicios de Salud	98,6%



A young girl with dark skin and braided hair adorned with colorful beads is smiling at the camera. She is wearing a dark blue school uniform with red and white trim. She is sitting at a table with a white plate containing a sandwich and a banana, and a red plastic cup. Another child is visible in the background, also in uniform, holding a banana.

Lo mejor de lo que hacemos en Proyectos Sociales es para los niños, niñas, jóvenes, adultos y personas mayores en condición de vulnerabilidad, así como para las personas que movilizan su solidaridad en situaciones adversas.

Nuestros Grupos de Interés

Comunidad - Procesos

Proyectos Sociales

- Durante 2012 a través de nuestras intervenciones sociales, **contribuimos al desarrollo del capital humano** del país mediante proyectos que aportaron a las dimensiones de seguridad alimentaria, equidad, social, construcción de alianzas, cuidado del agua y del medio ambiente, educación y promoción de competencias ciudadanas, mediante la planificación, control, operación y monitoreo de convenios y proyectos.
- **Vinculamos a 485 madres cabeza de hogar** y mujeres en condiciones de vulnerabilidad, comprometidos con las políticas de prosperidad, disminución de la segregación y discriminación.
- Aportamos a la estabilización socioeconómica de **500 mujeres en situación de desplazamiento** ubicadas en Bogotá, a través del Programa “Mujeres Productivas” y la implementación, puesta en marcha y fortalecimiento de sus unidades de negocio en articulación con los demás servicios ofrecidos por las entidades del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada, SNAIPD, repercutiendo en el empoderamiento de género y la restitución de los derechos sociales, económicos y laborales de estas mujeres.
- Continuamos atendiendo a los adultos mayores, otro grupo poblacional altamente vulnerable, a través de la operación del Programa Fundadores de Vida, dirigido a **200 adultos de la localidad de Engativá** donde diariamente desarrollan actividades para la promoción y prevención en salud, crecimiento personal, aprovechamiento del tiempo y productividad.
- En convenio con el Instituto para la Economía Social, IPES, desarrollamos una estrategia para impulsar la **vinculación efectiva de jóvenes en condición de vulnerabilidad** en las empresas de la Zona Franca de Bogotá, identificando factores clave que impiden una adecuada dinámica del mercado laboral.



- **Fortalecimos la economía popular**, en asociación con la Secretaría de Desarrollo Económico Distrital, apoyando el proceso de identificación y robustecimiento de organizaciones solidarias que brindan servicios de apoyo alimentario y nutricional en las diferentes localidades de Bogotá; así mismo, conformando redes y comités de compras locales que mejoran los procesos administrativos, operativos, financieros y de negociación de las organizaciones vinculadas.
- Logramos la inclusión de proveedores locales, estrategia que perfiló y brindó asistencia técnica a unidades productivas de economía popular para la producción y comercialización de refrigerios escolares en el marco del convenio de Alimentación Escolar.
- **Conformamos redes sociales e institucionales** en las urbanizaciones San Andrés, Zuame, Torres de Zuame, Altamira, Caminos del Porvenir y Villa Candelaria (localidades de Suba, Bosa, Ciudad Bolívar y municipio de Funza), donde entregamos soluciones de vivienda, para facilitar a las familias beneficiarias un entorno con posibilidades sociales, educativas y recreativas necesarias para una sana convivencia en comunidad.

- Reflejamos nuestro compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente en proyectos como **“Agua, energía de vida”** en conjunto con la Fundación Grupo Empresa Energía de Bogotá, así mismo, con la Gobernación de Cundinamarca, brindamos atención en 5 municipios altamente impactados durante la temporada de lluvias, logrando el fortalecimiento y restablecimiento emocional de niñas, niños y adolescentes afectados por desastres naturales.
- En la línea de Educación, iniciamos la tercera fase del proyecto **“Prevención y atención de la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes, ESCNNA”** en alianza con las gobernaciones de Cundinamarca, Tolima, UNICEF, ICBF, alcaldías municipales de la zona y la Fundación Renacer; promovimos estrategias con los operadores turísticos del corredor vial Fusa-Melgar-Girardot para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la atención integral a víctimas y el fortalecimiento de las redes existentes para la atención y prevención del abuso y la explotación sexual.
- **Comprometidos con la promoción de los derechos humanos**, obtuvimos la certificación internacional The Code que reconoce la labor realizada en nuestros hoteles y centros vacacionales a favor de crear entornos protectores para la niñez y evitar que sean víctimas de explotación y vulneración de sus derechos; somos la primera Caja de Compensación del país en recibir esta certificación.
- Apoyamos en conjunto con la Agencia Sueca de Cooperación la realización del “Encuentro Internacional de Mujeres Afrodescendientes: Experiencia en Políticas Públicas con Enfoque Étnico y de Género” escenario de diálogo donde estuvieron presentes cerca de **120 mujeres afro que lideran la reivindicación de sus derechos**.
- En conjunto con el Congreso de la República, el Ministerio del Trabajo y la Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social, CODESS, celebramos la **Primera Semana de la Seguridad Social en Colombia**, en el marco del proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, CISS, promoviendo la educación, principios y valores de la Seguridad Social.



Población Atendida 2011 - 2012
Frente Proyectos Sociales Compensar

Líneas de Acción	Programas / Proyectos / Red Solidaria formalizados por el Frente de Proyectos Sociales	Empresas aliadas	Población Beneficiaria	Operador / Administrador	Población atendida 2011	Población atendida 2012
1. SEGURIDAD ALIMENTARIA						
	Comedores Escolares	Secretaría de Educación Distrital	Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes.	Ciclo Alimentos Compensar	116.428	120.801
	Comedores Escolares/Refrigerios 40 horas - Btá.					15.107
	Comedores Escolares/Refrigerios Piloto - Btá.			Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar		7.210
	Alimentación Escolar / Refrigerios Tunja Boyacá.	Municipio de Tunja - ICBF			116.428	22.562
	Plan Maestro de Abastecimiento	Secretaría de Desarrollo Económico	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos. Actores de abastecimiento	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	100.669	105.998
						43
TOTAL LÍNEA SEGURIDAD ALIMENTARIA					217.097	271.678
	Comedores Escolares / Capacitaciones	Secretaría de Educación Distrital	Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes.	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	41.250	39.035
	Comedores Escolares / Sensibilizaciones Masivas				41.250	90.730
	Reconocimiento a Bachilleres		Adolescentes y Jóvenes			100
	Plan Maestro de Abastecimiento / Capacitaciones	Secretaría de Desarrollo Económico	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos.		1.254	519
	Desarrollo Social / Capacitación	Proyectos de Vivienda de Compensar			2.539	1.399
	Explotación Sexual Comercial de Niños, Niños y Adolescentes - ESCNNA	UNICEF	Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes.	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	52.681	3.671
	Agua Energía de Vida	Empresa de Energía de Bogotá.	Comunidad en General	Ciclo Formación y Alto Rendimiento Compensar	904	810
	Seguridad Social para todos	CIESS - CODESS	Familias		190	249
	Atención Psicosocial	Ministerio de Cultura y la Fundación PLAN	Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes.	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar		120
	PAIPI Mosquera	FONADE				1.950
	TRAVESÍA	Institución Educativa General Santander				790
	Eventos Esporádicos (Lavado de manos y eventos de educación)		Niños, Niñas y Jóvenes.	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar		700
			Comunidad en General		230	2.860
					3.717	230
						1.267
					102.535	137.780

3. RECREACIÓN								
	Parques	Gaitana - IDRD Atahualpa - IDRD Estancia - IDRD Virrey - IDRD	Comunidad en General.	Ciclo Participación Espontánea Compensar	956.892 1.056.938 1.009.888 780.000	3.803.718	1.519.872 1.116.981 1.054.859 820.000	4.511.712
TOTAL LÍNEA RECREACIÓN					3.803.718		4.511.712	
4. DESARROLLO SOCIAL								
	Mujeres Productivas Bogotá. Inclusión Productiva de Jóvenes vulnerables en empresas usuarias de Zona Franca de Bogotá.. OIM Fundadores de Vida Emprendimiento fundación Alpina Desarrollo Social / Etapa de Inducción. Desarrollo Social / Visitas Domiciliarias Administración de Parques, en actividades recreativas y desarrollo social. Eventos Esporádicos - Comunidad	Comfenalco Valle y Compensar IPES - Zona Franca de Bogotá. Organización Internacional para las Migraciones. Enrica Sessana Fundación Alpina Proyectos de Vivienda de Compensar Parques: Gaitana, Atahualpa, Estancia, Virrey - IDRD	Mujeres Jóvenes Niñas y Niños Adulto Mayor Mujeres Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos. Comunidad en general	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar Ciclo Formación y Alto Rendimiento Compensar Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	430 256 48.642 42.455 1.095 1.439 42.455 1.311	49.328	500 290 790 220 30 273 501 6.280 3.709	
TOTAL LÍNEA DESARROLLO SOCIAL					95.628		11.553	
5. RED DE SOLIDARIDAD								
	FNJ-Fundación Niño Jesús	Talleres creativos Talleres creativos: Trabajo con Flias Hogares Agrupados: Niños y Niñas Hogares. Agregados.: Madres Comunitarias Hogares. Agregados.: Padres y Madres de Familia. Adulto mayor: Vulnerabilidad Adulto mayor: Flias y/o cuidadores Centro de tecnología: Ni@s-adultos Centro de tecnología: Adultos mayores Restaurante Escolar	Niños y Niñas Familias Niños y Niñas Madres Padres y Madres Adulto Mayor Familias, Adultos Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos. Adulto Mayor Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes.	Fundación Niño Jesús - FNJ Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	400 702 848 53 775 364 500 2.571 784 100	7.097	440 854 490 55 760 220 156 2.624 359 100	6.058
Total FNJ					7.097		6.058	

Apensar	Plan Padrinos (niños)	Niños y Niñas	Frente de Administrar Proyectos Sociales Compensar	124	6.090	133	1.451
	Plan Padrinos: Padrinos	Adultos				85	
	Vinculación nuevos Socios-Colaboradores	Adultos		3		5	
	Adultos (Btá)	Adultos		1.803		410	
	Niños (Btá y Villavicencio)	Niños y Niñas		233		40	
	Adultos (Otras Ciudades)	Adultos		306			
	Desmovilizados - Niños (Otras Ciudades)	Niños y Niñas		20			
	Ministerio de Defensa Odontología Bogotá	Niños y Niñas		182		215	
	Odontología Villavicencio	Niños y Niñas		122			
	Consultas especialista adultos	Adultos		519		304	
	Consultas especialistas niños	Niños y Niñas		98		30	
	Formación de Líderes en Salud	Adolescentes, Jóvenes y Adultos				15	
	Hogar PROSOL	Adulto Mayor				120	
	Microcrédito para Microempresa	Adultos estrato cero					
	Torneo Golf. Recursos Hogar comunitario	Empresas Participantes				53	
		Personas				93	
	Eventos Esporádicos de APENSAR	Comunidad en General		2.680		1	
Total Apensar					6.090		1.451
AEyV-Asociación Esperanza y Vida	Beneficiarios de las Fundaciones	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos.	Asociación Esperanza y Vida - AEyV	908	2.441	2.419	3.210
	Afiliados Caja y Salud Compensar	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos.		62		18	
	Otro - No afiliado	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos.		751		27	
	Colaboradores de servicios Asociados	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos.		720		746	
Total AEyV					2.441		3.210



Voluntariado	Administración	Voluntarios Internos	Adultos	Fundación Niño Jesús - FNJ	1.671	18
	Proyectos Sociales (APS)	Voluntarios externos	Adultos			10
		Aportes Voluntarios				
		Navidad x los colaboradores				725
	Subtotal APS (Voluntariado)				1.671	753
	Fundación Niño Jesús (FNJ)	Colaboradores	Adultos			
		Padrinos: Restaurante Escolar				21
	Subtotal FNJ (Voluntariado)					
	Apensar	Padrinos: Colaboradores	Adultos			
		Hogar comunitario: Aportes colaboradores	Adultos			6
	Subtotal Apensar (Voluntariado)					
	Asociación Esperanza y Vida (AEyV)	Colaboradores beneficiados	Niños, Niñas, Jóvenes, Adolescentes y Adultos			
		Colaboradores	Colaboradores			586
		Afiliados aportantes. Asesorías y acompañamientos	Colaboradores			1.310
	Subtotal AEyV (Voluntariado)					20 1.916
Donaciones		Otras Donaciones			1.200	-
Total Voluntariado					2.871	3.946
Total FNJ					7.097	6.079
Total Apensar					6.090	2.707
Total AE y V					2.441	5.126
TOTAL LÍNEA RED DE SOLIDARIDAD					18.499	14.665
TOTAL LÍNEAS DE ACCIÓN					4.237.477	4.947.388

- Promovimos la **articulación de acciones solidarias y de voluntariado de los colaboradores de Compensar** a través de nuestra **Red de Solidaridad** logrando un mayor impacto en las comunidades beneficiadas y aportando a la construcción de tejido social. Cabe destacar la celebración del Torneo de Golf, que contó con la participación de 70 empresas aliadas, cuyos fondos recaudados serán empleados para la construcción de un Hogar Comunitario que favorecerá a cerca de 120 niñas y niños que anhelan un espacio digno para crecer y divertirse en Cazucá.
- Beneficiamos con nuestra campaña **“SolidariDAR 2012” a 1.870 niños y niñas** extendiendo el brazo solidario de la Caja hasta el Chocó donde 250 niñas y niños tuvieron una gran sonrisa de Navidad gracias al generoso aporte de nuestros colaboradores.



Canales de Atención

Lo mejor de lo que hacemos en Canales de atención es para los cibernautas, para los que están al otro lado del teléfono y para los que se acercan a nuestros puntos de atención dispuestos a resolver algunos interrogantes de su cabeza.

- A través de nuestro **canal presencial recibimos a 16.539.568 personas** que se acercaron hasta nuestros 15 puntos de atención en sedes propias y 8 implantes en empresas; habilitamos un punto de atención en la sede Av. Primero de Mayo; implementamos el sistema automático de turnos en la sede Av. 68; y optimizamos los costos de operación con una disminución del 20% en gastos generales asociados al canal.
- Por medio de nuestro **canal telefónico recibimos 11.875.559 llamadas**; mejoramos los indicadores de tiempo promedio de espera (8 segundos menos), también de acceso telefónico (88% de llamadas contestadas que ingresaron a nuestro Call Center) e implementamos la línea exclusiva para turismo y cupo rotativo de servicios financieros.

Nuestra gestión de atención se comportó así:

Frente, ciclo o proceso	Llamadas	Participación
Salud	9.107.358	77%
Bienestar	1.279.351	11%
Operador de información	790.256	7%
Servicios financieros	698.594	6%
Total	11.875.559	



- Mediante nuestro **canal virtual registramos 15.177.573 atenciones** (7.601.909 en portal web y 7.575.664 en transacciones en línea); implementamos los mensajes de texto para teléfonos móviles relacionados con el servicio de Subsidio; rediseñamos, actualizamos y organizamos los contenidos de nuestra Intranet; conformamos un Comité de Redactores para garantizar la calidad de la información e iniciamos la construcción de nuestra política sobre el “Gobierno de la información”.

Transaccionalmente presentamos un crecimiento en actividades del 43% respecto al año anterior:

Frente, ciclo o proceso	Transacciones	Participación
Autorización de servicios de salud	5.002.637	66%
Venta corporativa	1.811.812	24%
Participación espontánea	355.120	5%
Proveedores servicios médicos	266.258	4%
Proveedores	111.792	1%
Recursos monetarios	23.614	0%
Formación	4.431	0%
Total	7.575.664	

- * En redes sociales contamos con **16.173 seguidores en Facebook** y **5.973 en Twitter**, consolidado un canal de interacción directa con nuestros usuarios y afiliados donde damos solución a sus requerimientos y adicionalmente ofrecemos una alternativa para comunicar novedades respecto a nuestros productos y servicios.



Proyectos y Mejoras

Lo mejor de lo que hacemos en Proyectos y Mejoras es para nuestros equipos de trabajo que proyectan el mejoramiento continuo desde diferentes perspectivas en beneficio de nuestros usuarios.

- Contribuimos a garantizar el logro de los objetivos estratégicos de la organización, gestionando **proyectos por valor de \$68.884 millones**, así:

Frente, ciclo o proceso	Proyecto	Ejecución 2012 \$MM
Bienestar	Habitaciones y salones de eventos en Lagosol	\$ 11.778
	Sede Integral Suba (bienestar)	\$ 6.854
Vivienda		\$ 4.924
	Vivienda Hogares (Las Huertas)	\$ 25.027
Salud		\$ 25.027
	Reforzamiento Calle 26	\$ 28.204
Financiero	Centrales de Urgencias	\$ 12.159
	Participación Prestación Salud	\$ 10.045
Tecnología		\$ 6.000
	CORE y SEAC de la unidad financiera	\$ 154
	Plan de modernización tecnológica	\$ 154
Ejecución Proyectos 2012		\$ 3.721
		\$ 3.721
		\$ 68.884

Comunicaciones

Lo mejor de lo que hacemos en Comunicaciones es para la gente de todas las generaciones que aprovecha la información de nuestros medios con el fin de disfrutar nuestros servicios.

- Diseñamos y ejecutamos 76 estrategias de comunicación y cerca de **11 millones de piezas informativas y publicitarias** con el fin de promocionar y divulgar los productos y servicios de nuestro portafolio integral en protección social.



- Distribuimos en nuestras empresas afiliadas y sus trabajadores **1.239.553 paquetes informativos**, nuestro medio bandera institucional.
- Cerca de 350.000 personas recibieron mensual y virtualmente Notas Compensar e imprimimos 631.100 ejemplares para distribuir en los puntos de atención de nuestras sedes, principalmente.
- Definimos, diseñamos y profundizamos en nuestra Revista Compensar contenidos relevantes para empresarios y afiliados: gobierno corporativo, reflexiones sobre el entorno, responsabilidad social y actualidad, con circulación bimestral y un tiraje de 75.000 ejemplares.
- Instalamos **33 carteleras digitales**, 26 en empresas afiliadas, 7 en sedes de salud.
- Apalancamos el cumplimiento de los objetivos organizacionales, canalizando el flujo de la información institucional y motivando la **participación de más de 5.000 colaboradores** mediante nuestros medios internos: Red interna, Comarca y Chusco este blog.



En Compensar tenemos la Cabeza en la Tierra

Nuestros Grupos de Interés

Comunidad - Medio Ambiente



Inversión en Gestión Ambiental

Descripción	Total
Residuos	Recolección de residuos peligrosos \$ 240.453.921
	Recolección de residuos orgánicos \$130.912.738
Agua	Monitoreo aguas residuales \$94.759.936
	Tasas retributivas vertimientos \$1.188.846
	Monitoreo aguas subterráneas \$1.624.000
	Servicio de evaluación y seguimiento autoridad ambiental \$1.694.788
Servicios especiales	Asesoría legal \$5.336.000
Aire	Monitoreo ruido ambiental \$3.712.000
	Monitoreo emisiones \$3.652.800
	Derechos publicidad exterior \$8.603.830
Fauna y flora	Evaluación tala árboles \$206.465
Nómina	Gastos de personal \$136.111.542
Otros	Otros costos asociados \$57.401.683
Total	\$ 685.658.549

- Continuamos con las actividades de nuestro **programa corporativo “Con la cabeza en la tierra”**: inclusión de productos, bienes y servicios amigables con el medio ambiente, alianza con el grupo Energía de Bogotá, en el proyecto Agua energía de vida, en el que se reforestaron zonas de ronda de río en Cogüa y Ubaté, apagado parcial de luz en sedes Avenida 68, Calle 94, CUR y Kennedy, script para apagado automático de computadores, campaña para el cuidado de los rayos ultravioleta y protección de la capa de ozono con el Ministerio de Medio Ambiente en nuestra sede Avenida 68, vinculación a programas de post consumo de la Asociación Nacional de Industriales, ANDI, a la red del Programa Empresarial de Movilidad Sostenible con la Fundación Chevrolet y la Universidad de Los Andes, aumento y mantenimiento de puntos ecológicos en nuestras sedes, entre otras acciones.
- Actualizamos la **matriz legal ambiental**, realizando las verificaciones de cumplimiento de la legislación aplicable de mayor impacto, evitando multas o sanciones por incumplimiento de normativas a nivel de entes de control, así como no conformidades en auditorías relacionadas con la certificación del Sello Ambiental Colombiano.



- Respondimos **83 solicitudes** y requerimientos de las autoridades ambientales y sanitarias.
- Reportamos información sobre: generación de residuos peligrosos ante el IDEAM (16 sedes) y residuos hospitalarios para Secretaría de Salud de Cundinamarca (2 sedes de salud); aplicativo sistema de información de residuos hospitalarios para 39 sedes de salud; y Registro Único Ambiental, RUA para el Centro de Procesamiento de Alimentos.
- Recibimos la aprobación de **44 permisos ambientales** por la autoridad competente.
- Con el apoyo de la Secretaría Distrital de Ambiente, iniciamos el **Programa de Gestión Ambiental Empresarial, GAE**, para 5 proveedores; así mismo, establecimos un acuerdo para el acompañamiento a 30 empresas durante 2013.
- Desarrollamos en los **Jardines Sociales un calendario anual de actividades sobre reciclaje**, ecosistemas, humedales, huertas ecológicas, siembra de árboles, etc., encaminadas a la generación de conciencia ambiental en estudiantes, familias y comunidad.
- En el Proyecto VIS - San Andrés de Suba, aprovechamos 86 kg de chatarra y 350 kg de cartón procedente del proceso constructivo; reutilizamos 216 m3 de agua para las cortadoras de ladrillo y **sembramos 33 árboles y 4.566 m² de zonas verdes**.

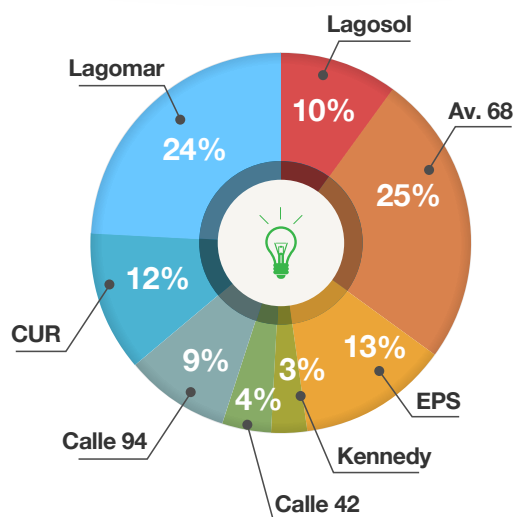
- Gestionamos el apoyo de diferentes entidades para los proyectos Zuame I, II III, Torres de Zuame y Villa Candelaria:
 - * Con la Empresa Municipal de Acueducto, Aseo y Alcantarillado de Funza, EMAAF, realizamos la limpieza de alcantarillas, recolección de escombros, jornadas de aseo (vehículos, escobitas y bolsas), reciclaje y poda.
 - * Con Bioconstrucciones, **instalamos puntos ecológicos de canecas**: verde (orgánicos) y gris (reciclable), avisos sobre cuidado de la naturaleza, espacios verdes y libres de basura; gestionamos el correcto funcionamiento y aislamiento de la comunidad aledaña con los responsables de la planta de tratamiento de agua, así como las capacitaciones con la comunidad para entender su utilidad e importancia y construimos un depósito para almacenamiento de escombros.
 - * Con el Jardín Botánico, movilizamos la donación de 150 árboles y el apoyo con personal operativo en la jornada de siembra.
- En el Proyecto VIS – Villa Candelaria, sembramos 153 árboles.
- En el Proyecto de reforzamiento sede Calle 26, aprovechamos 20.314 kg de chatarra y 380 kg de cartón de empaques.



Gestión de la Energía

- **Ahorramos energía equivalente a 1.627 GW y \$450.000.000 en facturación del servicio** implementando estrategias como el apagado automático de los computadores y el apagado parcial de la iluminación en las sedes, con una reducción en promedio del consumo per cápita de energía.
- Los análisis de información identifican que las sedes Lagomar, Lagosol, Avenida 68 y Centro Urbano de Recreación son las de mayor consumo.

Energía Participación por Sede



Consumo por visitante

2009: 1.39 kw
2010: 1.22 kw
2011: 1.17 kw
2012: 1.12 kw

Consumos de energía por fuentes primarias

Consumos de energía
 18.625.796.6 kw.
Consumo de gas
 1.644.790.59 m³

Gestión del Agua

- **Captamos la totalidad de aguas superficiales y subterráneas** bajo concesión otorgada por la autoridad ambiental, previo estudio de capacidad de la fuente para las sedes del Centro Vacacional Lagomar, Centro Vacacional Lagosol, Centro de Entretenimiento Familiar, Calle 220 y Cajicá.

Tipo de fuente	m ³
Acueducto municipal	527.840
Agua subterránea (Cajicá, Calle 220 y CEF)	78.444
Acueducto propio (concesión aguas superficiales)	122.413
Total	728.697



**Agua reciclada
y reutilizada**

Utilización aguas lluvias
2.750 m³

Reutilización de aguas
15.000 m³

14.5%



Vertimiento de aguas residuales

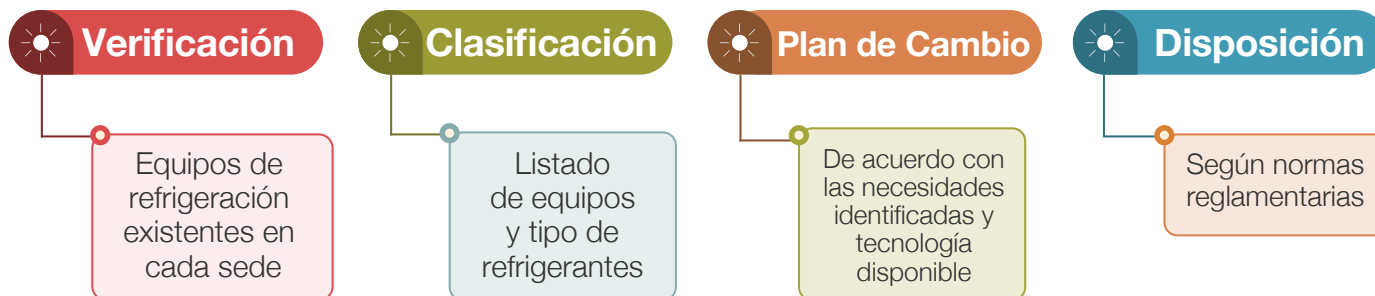
Parámetro	Carga contaminante (kg/día)	Carga contaminante kg/año
Grasas y aceites	1,8465	664,73
DBO	12,9956	4,678,42
DQO	27,3951	9,862,24
Fenoles	0,0126	4,54
Mercurio	0,0001	0,04
Plata	0,0022	0,78
Plomo	0,0011	0,40
SAAM	0,0680	24,47
SST	5,5116	1,984,17
Sulfuros	0,0655	23,58



Gestión de Gases

- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Adelantamos un plan de sustitución de equipos de refrigeración, en diversas fases:



Cobertura: equipos de aire acondicionado y ventilación mecánica; y equipos de refrigeración: neveras, cuartos fríos, máquinas de hielo, refrigeradores y enfriadoras verticales.

NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire

Sede	Tipo de fuente	Capacidad	Combustible	Material particulado (pst) mg/nm ³	Dióxidos de nitrógeno no2 mg/nm ³	Dióxidos de azufre so2 mg/nm ³	Monóxido de carbono CO mg/nm ³
Calle 220	Caldera	80BHP	Gas natural	0,8	37,94	0	4,53
Calle 26	Caldera	10BHP	Gas natural	1,56	20,59	0,3	17,32
Calle 94	Caldera	15BHP	Gas natural	2,9	37,19	0,54	17,32
Av. 68	Caldera	40BHP	Gas natural	0,114	0,154	2,24	0,129
Total				5,374	95,874	3,08	39,299



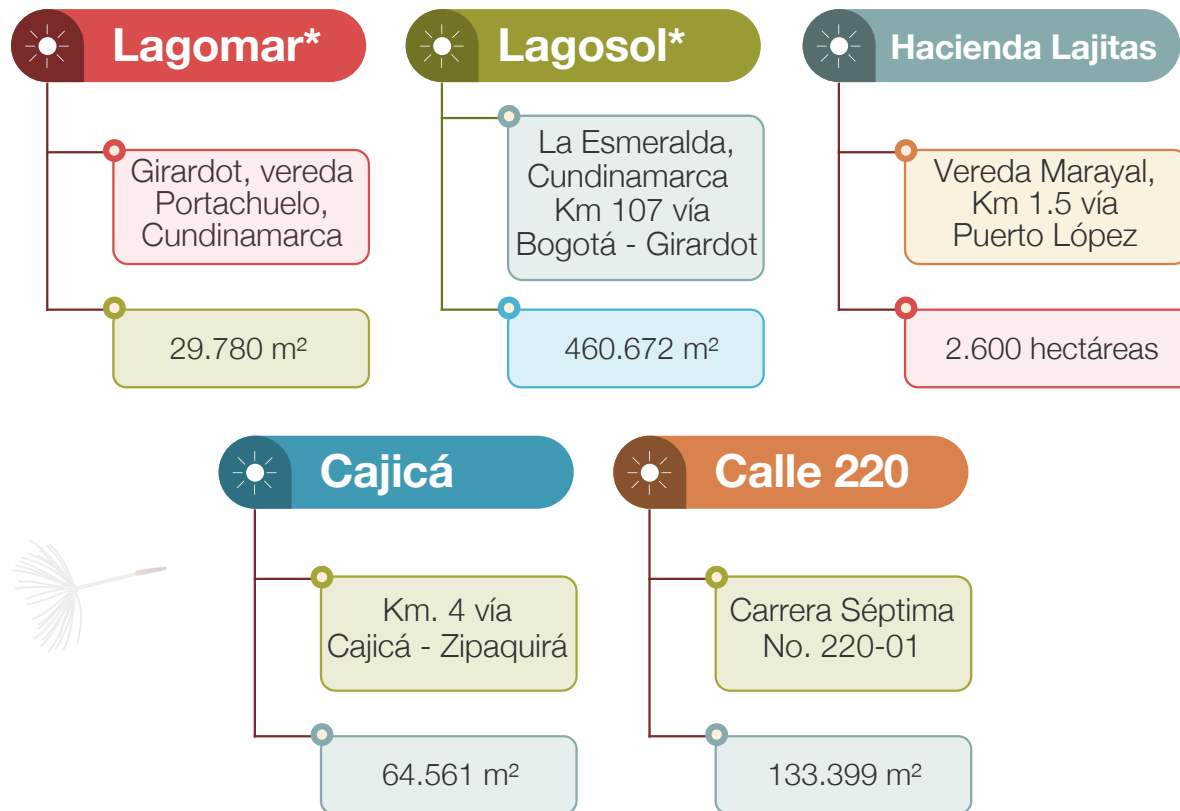
Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento

Tipo de residuo	Generación (kg.)	%	Técnica de disposición
Residuos orgánicos	319.224	33,76%	Compostaje
Residuos comunes	258.854	27,37%	Relleno sanitario
Residuos peligrosos biológicos	111.867	11,83%	Desactivación alta eficiencia e incineración
Residuos peligrosos	37.445	3,96%	Recuperación, incineración y celda de seguridad
Residuos reciclables	218.230	23,08%	Reciclaje
Total	945.619,7		

- **Clasificamos cuidadosamente en las canecas los residuos hospitalarios** que producimos para prevenir daños al medio ambiente y brindamos un exhaustivo entrenamiento al personal que produce los desechos y a los encargados de las rutas sanitarias.
- **Disminuimos las posibilidades de riesgo biológico** para trabajadores y pacientes con personal entrenado en clasificación de residuos definidos por la normatividad legal vigente, implementada y monitoreada desde la producción hasta su eliminación final. La tabulación de los indicadores de gestión de residuos es mensual y la reportamos a los entes de control en forma sistemática.
- Durante 2012 no se presentaron derrames y por la naturaleza de nuestras operaciones no realizamos movimientos transfronterizos de residuos.
- Realizamos la vinculación de la organización a los programas de **devolución postconsumo de residuos** liderada por la ANDI, para pilas, baterías y medicamentos vencidos.

Biodiversidad

- Terrenos adyacentes ubicados en áreas de alta biodiversidad no protegidas e impactos significativos



- * Sedes certificadas en sostenibilidad turística y sello ambiental colombiano, las cuales aplican programas planificados y medibles en los ejes socio-culturales, ambientales, patrimoniales y económicos.



Construcciones Sostenibles

Desde sus inicios, adoptamos dentro de nuestras políticas, la aplicación de criterios de construcciones sostenibles, amigables con el medio ambiente, energéticamente eficientes y conservadoras de los recursos naturales.

Por lo tanto, un proyecto desde su concepción incluye mecanismos para la optimización de diferentes aspectos:

Atmosférico

Ruido: construcción de edificios que aíslan el ruido ambiental y no lo generan.

Calidad de aire: no emisión de material particulado durante el proceso constructivo ni en el transporte de los escombros hacia sitio autorizado.

Aprovechamiento de la velocidad del aire para implementación del sistema de ventilación natural en los edificios, que reduce el número de equipos mecánicos instalados y genera ahorro de los consumos asociados.

Uso de radiación solar para iluminación natural: disminución en la producción de gases efecto invernadero (GEI) por menor consumo de energía hidroeléctrica o de combustible fósil, para la generación del sistema de ventilación mecánica y uso de energía eléctrica.

Construcción de parqueaderos de bicicletas para disminución en la emisión de GEI por no uso de vehículos con combustible fósil.

Hidrosférico

Disminución del consumo de agua potable para el corte de ladrillos a través de un sistema de recirculación de agua instalado en las cortadoras de ladrillos.

Implementación de sistemas de aprovechamiento de aguas lluvias para sanitarios, que disminuye el consumo de agua potable.

Implementación de sistemas de bajo consumo de agua en lavamanos, sanitarios y orinales.

Biótico

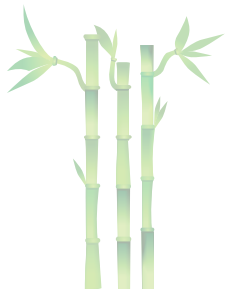
Siembra de árboles que contribuyen a la creación de corredores ambientales de la ciudad.

Geosférico

Protección de la humedad natural del suelo con la siembra de 4.566 m² de zona verde con pasto Kikuyo.

Perceptual

Construcciones cuya volumetría y fachadas se acoplan al entorno y condiciones de confort ambiental, habitabilidad y salubridad de las personas que laboran en ella.





Nuestro talento humano es fundamental para el logro de los propósitos organizacionales.

Nuestros Grupos de Interés

Colaboradores

Nuestro talento humano es fundamental para el logro de los propósitos organizacionales y por eso brindamos seguridad, mayores oportunidades de crecimiento personal y estimulamos el mejoramiento de sus competencias, nivel educativo y empleabilidad.

En este apartado del informe, brindamos una visión global del desempeño de la organización frente a los colaboradores, a partir de la información asociada a indicadores relevantes identificados.

Para ubicar al lector dentro del contexto organizacional, describimos las características generales de la nómina de colaboradores de Compensar: tipo de empleo, contrato, región, género, grupos de edad e índices de rotación media.



Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región

Tipo de Contrato	Bogotá	Cajicá	Cali	C/gena	Girardot	Puerto López	Total General	Porcentajes contratos
Indefinido	4.121	14	1	4	382	7	4.529	77,60%
Fijo	654				29	1	684	11,72%
Duración obra o labor	574						574	9,84%
Aprendizaje	49						49	0,84%
Total General	5.398	14	1	4	411	8	5.836	100%
Porcentajes	92,5%	0,2%	0,0%	0,1%	7,0%	0,1%	100%	

El 92,5% de la planta trabaja en Bogotá y el 77,60% está contratada a término indefinido

	Directivo		Ejecutivo		Planificadores y Jefes		Profesionales		Técnicos		Operativos		Aprendices		Total General		Total
Clase de Nómina	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Indefinido	3	3	28	30	92	51	1.216	536	1.288	456	499	327			3.126	1.403	4.529
Fijo					4	1	260	37	121	32	181	48			566	118	684
Duración obra o labor							16	4	35	35	469	15			520	54	574
Aprendizaje													33	16	33	16	49
Total General	3	3	28	30	96	52	1.492	577	1.444	523	1.149	390	33	16	4.245	1.591	5.836

Total de colaboradores por grupo de edad y sexo

Sexo		Participación	Edad				
			< 30	31/40	41/50	51/60	> 60
Mujeres	4.245	72,74%	1.424	1.765	818	222	16
Hombres	1.591	27,26%	514	637	323	102	15
Total	5.836	100%	1.938	2.402	1.141	324	31
Porcentaje	100%		33,21%	41,16%	19,55%	5,55%	0,53%

Índice de rotación media de empleados, por grupo de edad y sexo

Sexo			Edad					Índice rotación general 2012
			< 30	31/40	41/50	51/60	> 60	
Mujeres	232	63,56%	82	108	25	14	3	7,84%
Hombres	133	36,44%	51	47	26	5	4	
Total	365	100%	133	155	51	19	7	

Contratación y salarios

- Por ser caja de compensación familiar, desarrollamos una operación regional y, en consecuencia, la contratación general y de altos directivos la realizamos en Bogotá, sede principal; en el caso de nuestros centros vacacionales (Lagomar y Lagosol), contratamos localmente; ahora bien, en convenios específicos, la contratación también la hacemos con gente de la comunidad donde se ejecute la operación como en los Comedores Escolares y Jardines Sociales.
- **Contratamos a término indefinido 178 colaboradores**, equivalente al 46% del total de la planta fija de Lagomar El Peñón y el centro vacacional Lagosol.
- El salario mínimo de Compensar es igual al salario mínimo mensual legal vigente, SMMLV; no obstante, sólo 491 colaboradores cuentan con esta asignación mensual, un equivalente al 8.4% del total de los colaboradores de la Caja.
- **Promovemos el respeto por la igualdad y la diversidad en los procesos de selección** del personal idóneo, garantizando que cumpla los requisitos mínimos del perfil de cargo que se define en términos de educación, formación, experiencia y habilidades, sin aplicar ningún tipo de política o criterio de discriminación.
- Los cargos de alta dirección de Compensar están cubiertos por: 50% hombres y 50% mujeres; los de gerencia media (equipo de liderazgo) están compuestos por 48% de mujeres.
- Definimos la **asignación salarial según la escala**: no existe diferencia en ninguna categoría profesional entre hombres y mujeres.
- Ratificamos nuestra imparcialidad con los índices de favorabilidad, según la medición Great Place to Work 2012:
 - * Justicia: 78%
 - * Justicia en el trato a las personas: 89%
 - * Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad: 84%
 - * Las personas son tratadas con justicia independientemente de su raza: 91%
 - * Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo: 89%
 - * Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual: 90%
 - * Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica: 89%



Desarrollo Personal y Profesional

- **Crecimos en un 229% en horas promedio de formación por colaborador**, al pasar de 14 horas en 2011 a 32, gracias a la divulgación y uso de nuestra plataforma www.e-prisma.com que permite el acceso a programas de formación virtual asociados al rol o a los diversos negocios de la organización (bioseguridad, salud ocupacional, finanzas básicas, ofimática, protocolo, etc.).
- **Invertimos cerca de \$2.225 millones en el fortalecimiento del desarrollo integral de los 5.836 colaboradores**, mediante programas relacionados con el desarrollo de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.
 - * Formamos 120 colaboradores como maestros internos (Formación de formadores).
 - * Suministramos 85 auxilios educativos por valor de \$ 85.452.055 para programas de pregrado, postgrado (especializaciones, maestrías, MBAs) y para formación técnica.
 - * Entregamos 207 préstamos educativos por valor de \$ 362.262.300 millones para formación profesional (técnica, tecnológica, profesional, especialización, maestría) sin interés y descontable por nómina.
- Desarrollamos una herramienta denominada Mapas de conocimiento para identificar los requerimientos de Compensar en cada uno de los negocios para su implementación en procesos de selección, desarrollo, desempeño y movilidad; también levantamos la base de expertos temáticos y estructuramos el esquema detallado de competencias técnicas para los cargos, fortaleciendo el portafolio de la **Universidad Corporativa Prisma** y consolidándola como estrategia de gestión del Talento Humano, que favorece la efectividad en la contribución individual y colectiva para la consecución de los objetivos organizacionales.
- Apoyamos el cumplimiento de los objetivos del milenio y el compromiso con prácticas anti-corrupción, suministrando **capacitación a todos los líderes sobre el estatuto anticorrupción**, así como divulgando en nuestros medios internos sus aspectos más relevantes.
- Complementamos el desarrollo personal y profesional estructuradamente, con un proceso formal de gestión de desempeño, cubriendo el 86,3% de la nómina en la evaluación de metas y el 84,7 % en la evaluación de competencias.
- Ejecutamos acciones de mejora, orientadas a **fortalecer las competencias de 4.819 colaboradores** que presentaron brecha en sus resultados de 2011, generando un plan consistente en el desarrollo de cine-talleres con un cubrimiento del 85,75% en la competencia de Orientación al Servicio, el 90,48% en la competencia de Orientación al Cambio y de 88,70% en la competencia de Orientación al Resultado de los colaboradores invitados.





Bienestar para colaboradores y sus familias

Como empresa familiarmente responsable, tenemos el firme propósito de mejorar permanentemente el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, estableciendo una serie de beneficios:

- **Auxilio de alimentación** de \$2.500 diarios para 5.444 colaboradores que tienen jornada superior a 6 horas, independientemente del tipo de contrato con la organización, equivalente al 93.28 % de la planta de personal.
- **Bonificación de mera liberalidad anual** por cumplimiento de resultados en el primer semestre, equivalente a un sueldo. Se beneficiaron 4.759 colaboradores con contrato a término indefinido que ingresaron antes del 30 de junio del 2012 y los colaboradores de los Jardines Sociales con contrato a término fijo, equivalente al 81.55% de la planta de personal.
- Habilitamos una modalidad de **flexibilidad laboral** de la cual son beneficiarios el 4.39% de los colaboradores; 256 colaboradores en las 2 modalidades de teletrabajo (trabajo móvil y trabajo en casa) de forma temporal o permanente, mediante las cuales la labor se desarrolla fuera de las instalaciones de Compensar o desde el domicilio del colaborador.

Tipo de contrato	N° Colaboradores	
T. Indefinido	2.112	Cada colaborador cuenta con tres beneficiarios en promedio, es decir, extralegal, utilizado por el 37% de los colaboradores de Compensar
T. Fijo	34	
Duración obra labor	8	
Total general	2.154	

- Estimulamos la participación en el **Programa Vive de 21 colaboradores en edad de retiro**, que corresponde al 75% de la población objetivo (28 personas), suministrando herramientas para enfrentar mejor esta etapa. Adicionalmente, acompañamos a 48 colaboradores durante el proceso de alistamiento de documentos y requisitos ante el sistema de seguridad social pensional.
- **Subsidiamos al colaborador y su grupo familiar** afiliado entre el 25% y 35% de la tarifa para adquisición voluntaria del Plan Complementario Especial en la EPS Compensar. Los criterios aplicables para este subsidio son: colaboradores con contrato a término indefinido, una vez cumpla el periodo de prueba; colaboradores con contrato a término fijo y vinculación laboral superior a 6 meses; subsidio al colaborador y su grupo familiar afiliado a Caja de Compensación Familiar: cónyuge o compañero(a) permanente del colaborador(a), hijos hasta los 23 años, padres en cualquier edad y hermanos del colaborador hasta los 18 años.

Teletrabajadores por modalidad

Trabajo Móvil		Trabajo en Casa	
93	Ventas		
116	Acompañamiento	3	Talento humano y compras
12	Talento Humano		
31	Proyectos y Mejoras	1	Eventos conformados
252	Total colaboradores con trabajo móvil	4	Total colaboradores con trabajo en casa

Seguridad en el Trabajo

Garantizamos la infraestructura y las condiciones de trabajo adecuadas a los niveles de riesgo de nuestros colaboradores.

- **Copaso:** El Comité Paritario de Salud Ocupacional es el organismo que vela por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional (medicina, higiene, medio ambiente laboral y seguridad industrial) dentro de la empresa, minimizando los riesgos profesionales. Está compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los colaboradores, con sus respectivos suplentes.

Compensar al contar con más de 1.000 colaboradores, está obligado a tener cuatro (4) representantes de los colaboradores y cuatro (4) representantes del empleador con sus respectivos suplentes (Resolución 2013 de junio 6 de 1986).



Representantes por el empleador

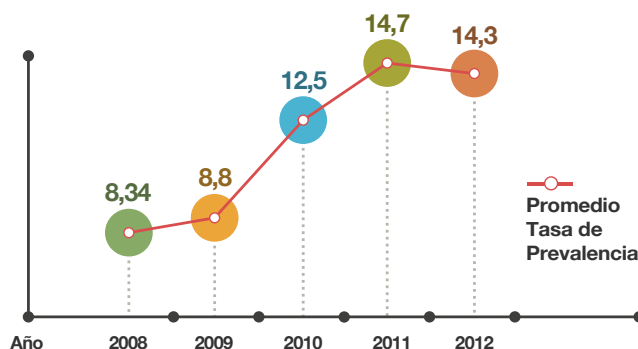
Principales	Suplentes
Patricia Eugenia Moreno	Óscar Alberto Rodríguez
Wilber Silberio Salcedo	Carmen Alicia Alba
Alba Rocío García	Ana Clara Preciado
Mario Giovanni Pineda	Sandra Liliana Agudelo

Representantes por los colaboradores

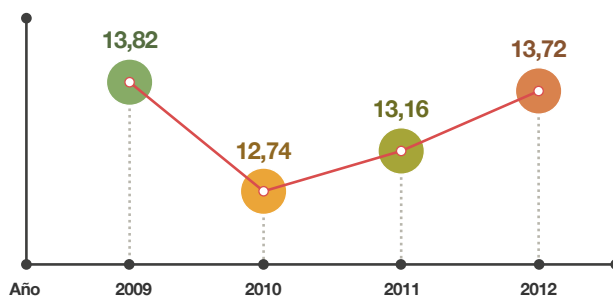
Principales	Suplentes
Ivonne Jalith Soler	Claudia Rocío Peña
Fanny Mayden Ortiz	Agle Julicsa Gómez
Nubia Gordillo	Sandra Patricia Ramos
José Orlando Sacristán	Elizabeth Cadena de León

Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo:

Promedio Tasa de Prevalencia EP



Tasa Global de Ausentismo por E.G.



Reportamos a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) la totalidad de accidentes 508 (con lesión 247 y sin lesión o incidentes 261).

El cálculo de los días perdidos se cuenta como días naturales. Para los días perdidos se toma como referencia la totalidad de días generados por incapacidad que son definidos por la entidad prestadora de salud. El pago de prestaciones económicas por incapacidad es asumido el primer día por la empresa y el resto por la ARL.

A continuación, mostramos los resultados de tasas calculadas en diferentes indicadores para 2012:

Tasa de Accidentalidad

$$IR = \frac{\# \text{ total de accidentes}}{\text{Total Horas Trabajadas}} * 200.000$$

$$IR = \frac{506}{12.786.800} * 200.000 = 7,9$$

Interpretación: por cada 200.000 Horas Hombre trabajadas en Compensar, se presentan **7,9 accidentes de trabajo**.

Nota. No se han registrado accidentes de trabajo con víctimas mortales.



Tasa de días perdidos

$$IDR = \frac{\# \text{ total días perdidos}}{\text{Total Horas Trabajadas}} * 200.000$$

$$IR = \frac{2.305}{12.786.800} * 200.000 = \mathbf{36,04}$$

Interpretación: por cada 200.000 Horas Hombre trabajadas en Compensar se están presentando **36 días perdidos**.



Tasa de Absentismo

$$AR = \frac{\# \text{ total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo}}{\# \text{ total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el periodo}} * 100$$

$$AR = \frac{38.164}{1.918.080} * 200.000 = \mathbf{0,12}$$

Interpretación: por cada 100 trabajadores de Compensar se están presentado 1,98 días perdidos por absentismo en 2012.



Tasa de Enfermedades Profesionales

$$ODR = \frac{\# \text{ total de Enf. Profesionales}}{\text{Total Horas Trabajadores}} * 200.000$$

$$ODR = \frac{8}{12.786.800} * 200.000 = \mathbf{0,12}$$

Interpretación: por cada 200.000 Horas Hombre trabajadas en Compensar, se presentaron **0,12 casos** de enfermedad profesional durante el 2012.

A la fecha **no registramos accidentes laborales que hayan dejado víctimas mortales** y damos cumplimiento a las obligaciones legales registrando y comunicando los accidentes laborales, de acuerdo con el Decreto Ley 1295, la Ley 1562 de 2012 y la Resolución 1401 de 2007.

- Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores, a sus familias y a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves:
 - * Programa de Vigilancia Músculo
 - * Programa de Vigilancia Riesgo Psicosocial
 - * Programa de Vigilancia Epidemiológica Radiaciones Ionizantes
 - * Programa de Trabajo Seguro en Alturas
 - * Programa de Riesgo Químico

Salud Ocupacional

- Invertimos en nuestra gestión de **salud ocupacional y seguridad industrial \$1.192 millones**, así:

Descripción		Total
Emergencias	Programa Manejo de Emergencias	\$52.990.000
Medicina preventiva	Medición Radiaciones Ionizantes	\$9.836.786
	Programa Riesgo Psicosocial	\$109.718.061
	Exámenes médicos ocupacionales	\$17.247.000
Servicios especiales	Asesoría legal	\$1.334.000
Otros	Otros costos asociados	\$57.600.778
Costos personal	Nómina	\$ 943.460.700
Total		\$1.192.187.325



Seguridad Industrial

- En el tema de accidentalidad, **disminuimos en un 65% nuestro Indicador de Lesiones Incapacitantes, ILI**, con un 0,29% (meta: menor o igual a 0.80).
- Cubrimos el 98% de las sedes de Compensar con las **inspecciones locativas**, identificando las fortalezas y los aspectos a mejorar.
- Cumplimos al 100% con las obligaciones de orden legal en relación con la **gestión de los planes de emergencia** (capacitación, simulacros y actualización del documento).
- Mantuvimos 100% la actualización de las hojas de datos de seguridad de sustancias químicas; así mismo, gestionamos el 78% de las condiciones inseguras detectadas, de acuerdo con nuestro Programa de Riesgo Químico.
- Continuamos con el Programa Trabajo Seguro en Alturas y el plan de entrenamiento certificando en el nivel administrativo a 23 colaboradores y en el avanzado a 46.




Medicina Preventiva y del Trabajo

- **Cumplimos en el 15.4% la meta de prevalencia de la Enfermedad Profesional** en Compensar (menor que 15.59%), incluso por debajo de la proyección estimada para las empresas de la misma actividad económica.
- **Realizamos el 100% de exámenes ocupacionales** pre empleo, ocupacionales a los colaboradores nuevos y los exámenes ocupacionales de tareas especiales (trabajo en alturas, radiaciones ionizantes y manipulación de alimentos).
- Con nuestro Programa de Vigilancia Musculotendinoso (PVE MT), realizamos un 90% de cubrimiento en pausas activas, valoramos el 100% de colaboradores identificados con Riesgo Cardiovascular, RCV, y realizamos un seguimiento individualizado a los colaboradores que requerían por estudio, identificación de condiciones adversas o con Enfermedad Profesional, EP, calificada, apuntándole al **control de la enfermedad profesional y al ausentismo laboral**.

Con este sistema de vigilancia, realizamos seguimiento al 100% de puestos de trabajo requeridos, realizando **asesorías ergonómicas** y participando en los comités de construcción con el fin de implementar puestos de trabajo acordes a las necesidades.

- De acuerdo con los resultados del estudio de ARL sobre Enfermedad Profesional, realizamos el **diagnóstico al 100% de puestos de trabajo de procesos críticos** y seguimiento al 50%.
- En los **9 puestos de primeros auxilios** con los que cuenta la organización, realizamos 27.495 atenciones en salud básica, de las cuales 829 (3%) fueron casos especiales en los que requerimos un apoyo de tipo médico.
- Los puestos de Primeros Auxilios prestaron apoyo a más de 30.000 eventos empresariales realizados por Compensar.





Con nuestros proveedores, manejamos relaciones de mutuo beneficio y de largo plazo.

Nuestros Grupos de Interés

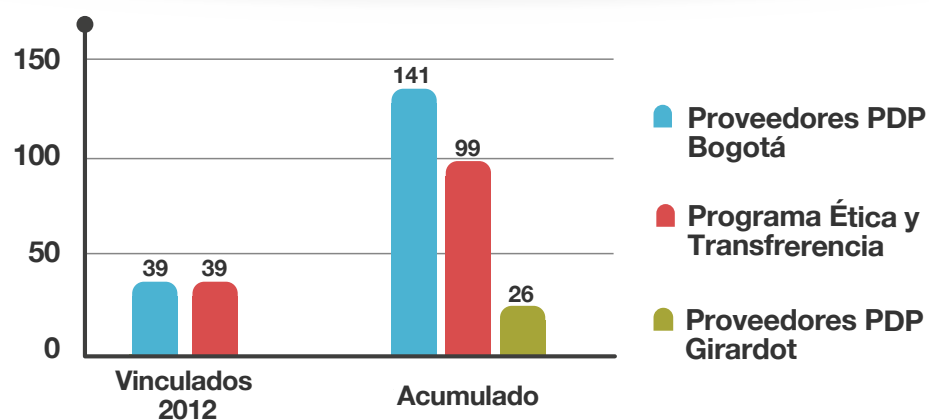
Proveedores

El enfoque de nuestra gestión en materia de proveedores está dirigido fundamentalmente al manejo de relaciones de mutuo beneficio y de largo plazo, por ello generamos alianzas estratégicas, implementamos programas de desarrollo y fortalecemos las relaciones éticas y transparentes en nuestra interacción con este grupo de interés.

El desarrollo de proveedores como generador de aliados estratégicos

- Vinculamos **40 proveedores al Programa de Desarrollo de Proveedores** que busca obtener prioritariamente nuevos aliados estratégicos, aportando al mejoramiento de su competitividad y productividad, generando valor a los bienes y/o servicios que ofrecemos y promoviendo el desarrollo del país a través de la generación de empleo y el crecimiento de las empresas.

Participación en Programa Desarrollo de Proveedores



- **Apoyamos la certificación de calidad en ISO 9001 versión 2008 de las empresas proveedoras** de Compensar en convenio con el ICONTEC y la Cámara de Comercio, a diciembre 31 de 2012 se han certificado 62 empresas.

Grupo	No. Empresas	Avance	Actividades realizadas	Lo que están haciendo	Lo que falta
I	21	100%	21 Proveedores ya certificados en ISO 9001:2008		
II	21	100%	21 Proveedores ya certificados en ISO 9001:2008		
III	20	100%	21 Proveedores ya certificados en ISO 9001:2008		
IV	19	95%	1. Habilidades gerenciales 2. Ética y transparencia 3. Programa tutor 4. Diplomado SGC	1. Implementación Sistema de Gestión de Calidad, SGC 2. Pre-auditoría 3. Certificación	1. Clausura
V	16	70%	1. Habilidades gerenciales 2. Ética y transparencia 3. Programa tutor 4. Diplomado SGC	1. Implementación SGC 2. Pre-auditoría	1. Certificación 2. Clausura
VI	18	35%	1. Habilidades gerenciales 2. Ética y transparencia 3. Programa tutor 4. Diplomado SGC	1. Implementación SGC	1. Pre-auditoría 2. Certificación 3. Clausura
VII	21	15%	1. Habilidades gerenciales 2. Ética y transparencia 3. Programa tutor	1. Diplomado SGC	1. Implementación SGC 2. Pre-auditoría 3. Certificación 4. Clausura

Enfocamos nuestro programa Cadena de Valor a:

- Fortalecer el conocimiento de Compensar entre los proveedores y el servicio a los afiliados de Compensar.
- Contribuir al desarrollo personal de quienes prestan sus servicios a Compensar a través de terceros.

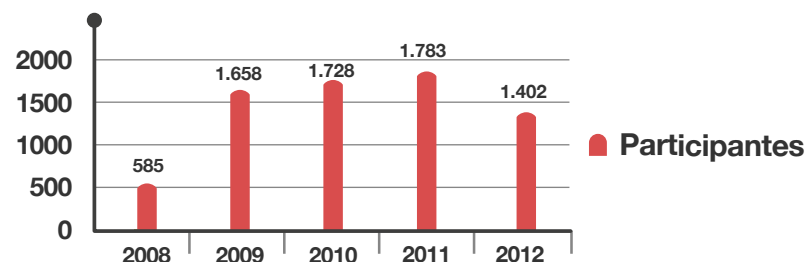
Involucramiento de proveedores en el compromiso social de Compensar

El aporte social en nuestro relacionamiento con los proveedores es bastante significativo si consideramos la influencia positiva que ejercemos por nuestra capacidad de negociación.

La implementación de estándares y códigos voluntarios que tienen un importante componente social y ambiental como el caso de EFR y el Programa con la Cabeza en la Tierra, por citar solo dos ejemplos, lleva también a trasladar estas exigencias a nuestra cadena de suministro y, de esta forma, ampliar la cobertura de los impactos positivos que generan estos modelos.

Aunque en el tema de derechos humanos existen muchas oportunidades de fortalecimiento en diferentes frentes, vale la pena destacar que con proveedores, contratistas y otros socios comerciales no identificamos situaciones relacionadas con el tema de derechos humanos que llevarán a la organización a tomar acciones de mitigación o de seguimiento especiales.

Talleres de Cadena de Valor



Involucramiento de proveedores en el compromiso social de Compensar

Con proveedores de los centros vacacionales que se encuentran ubicados en la zona de Girardot	Socialización y firma del documento en el cual Compensar reafirma su compromiso con la no explotación sexual comercial de niños, niñas y de adolescentes; y aceptación por parte de los proveedores a rechazar y denunciar este tipo de prácticas ante las autoridades competentes.
A nivel general	Contratación de especialista para trabajar e impulsar con proveedores prácticas de cumplimiento de temas ambientales, de salud ocupacional y seguridad industrial.
Con proveedores en general	Ajuste de políticas de contratación y compras para incluir aspectos de tipo ambiental. Compensar ha ejercido como empresa ancla para la vinculación de proveedores al Programa de Ética y Transparencia de la ONG Transparencia por Colombia, así como al Programa Sabios y Expertos de Holanda, PUM, de la embajada de ese país, para promover en el empresariado, la autosuficiencia y el desarrollo sustentable de las pequeñas y medianas empresas a nivel local.

Fortalecimiento de relaciones éticas y transparentes como apoyo a la lucha contra la corrupción

- Iniciamos el proceso de construcción de la base de datos de proveedores con el fin de cruzarla con los criterios definidos por el **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo**, SARLAFT, facilitando la identificación de proveedores que pudieran llegar a tener situaciones relacionadas con riesgo financiero o de lavado de activos.
- Logramos la vinculación de **40 nuevos proveedores al programa Rumbo Pymes Éticas y Transparentes** de la ONG Transparencia por Colombia, consolidando 99 proveedores vinculados.



Autocalificación del nivel de aplicación de la memoria

Como ya lo habíamos indicado, para la definición de la información e indicadores se han tomado como base los Protocolos de Indicadores de GRI 3.1 sin que esto signifique una total alineación con éstos. Dentro del proceso de maduración que conlleva la adhesión a los estándares del GRI para la elaboración de los reportes, una oportunidad de mejora para los próximos informes será precisamente lograr esta completa alineación con los protocolos.

A continuación se muestra nuestra autocalificación del nivel de aplicación:

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 Producto	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 Producto	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.	
	Indicadores de desempeño según la G3 & indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales Producto	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento sectorial

Nivel de Aplicación B de GRI

04. Indicadores Tabla GRI

Compensar 2012

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
1. Estrategia y análisis				
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.		Reporta	Bienvenida del Director
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Reporta	Se presentan a lo largo del informe
2. Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.		Reporta	Nuestra Organización
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Reporta	Ciclos de Negocio
2.3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Reporta	Mapa de Procesos Sedes Conglomerado Social
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Reporta	Avenida 68 No. 49 A-47, Bogotá D.C., Colombia
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente en aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Reporta	Todas las operaciones se desarrollan en Colombia

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Reporta	Ciclos de Negocio
2.8	Dimensiones de la organización informante.		Reporta	Nuestra Organización Ciclos de Negocio
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Reporta	No se han presentado cambios significativos en el último periodo
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		Reporta	Reconocimientos

3. Parámetros de la memoria

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
3.1	Período cubierto por la memoria (ejercicio fiscal o año calendario).		Reporta	Nuestro Informe
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente		Reporta	Nuestro Informe
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Reporta	Anual Los principios del Pacto Global
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Reporta	Autocalificación del nivel de aplicación de la memoria

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.		Reporta	Nuestro Informe
3.6	Cobertura de la Memoria (países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores, etc.).		Reporta	Se incluye solo información limitada de indicadores GRI de empresas del Conglomerado Social diferentes a Compensar
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Reporta	Nuestro Informe Autocalificación del nivel de aplicación de la memoria
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		Reporta	Se incluye solo información limitada de empresas del Conglomerado Social si se considera desde la perspectiva de los indicadores GRI
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		Reporta	Nuestro Informe

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).		Reporta	Nuestro Informe
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Reporta	No se han presentado cambios significativos en el alcance y cobertura del informe con respecto al periodo anterior. Los métodos de valoración de indicadores se han ido alineando más a los protocolos de indicadores GRI 3.1
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.		Reporta	Tabla de contenido GRI 3.1
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		Reporta	El presente informe no tiene verificación de aseguramiento por terceros.

4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		Reporta	Gobierno Corporativo

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	10	Reporta	Los miembros del Consejo Directivo son representantes de empresas afiliadas y trabajadores, por lo que no ocupan un cargo ejecutivo dentro de la organización.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	10	Reporta	Gobierno Corporativo
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	10	Reporta	Los colaboradores y los afiliados pueden hacer recomendaciones directamente al Consejo Directivo por medio de comunicación escrita. Además, los afiliados son escuchados por el Consejo Directivo en la Asamblea Anual de Afiliados.

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	10	Reporta	Gobierno Corporativo
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	10	Reporta	Se cuenta con un procedimiento para manejar conflictos de intereses. Cuando se presente un conflicto de intereses el Representante Legal, miembro del Consejo Directivo o cualquier colaborador debe manifestarlo y abstenerse de participar en los procesos, debates y decisiones relacionadas con el hecho que da origen al conflicto.

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	6 y 10	Reporta	<p>El Consejo Directivo es elegido cada dos años por la Asamblea General de Afiliados de acuerdo con listas publicadas. Para los representantes de los empleadores los requisitos son:</p> <p>(a) Ser empleador afiliado a la corporación o tener un vínculo laboral con una persona moral afiliada a la misma.</p> <p>(b) Haber cumplido a cabalidad sus obligaciones con la corporación.</p> <p>Los representantes de los trabajadores son elegidos por el Ministerio de Trabajo, con los siguientes requisitos:</p> <p>(a) Ser trabajador afiliado a la Caja de Compensación Familiar.</p> <p>(b) Se conforma un grupo de cuatro trabajadores sindicalizados pertenecientes a las centrales obreras, y uno no sindicalizado con sus respectivos suplentes.</p>
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	1 a 10	Reporta	<p>Objetivo Retador y Propósito Central</p> <p>Gestión Ética</p>

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	1 a 10	Reporta	<p>Responsabilidad sobre la gestión y los servicios</p> <p>Gestión ética</p> <p>Seguridad de la información</p> <p>Auditorías internas corporativas</p> <p>Medidas de control y gestión</p> <p>Auditorías externas de gestión y entes de control</p>
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	1 a 10	Reporta	<p>Se realiza una rendición de cuentas en la Asamblea Anual de Afiliados. Allí se hace entrega del informe de gestión de la organización en el periodo correspondiente</p>
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	1 a 10	Reporta	<p>Medidas de control y gestión</p>

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	1 a 10	Reporta	El informe reporta para cada Grupo de Interés relevante los programas desarrollados en las tres dimensiones. Sección Nuestros Grupos de Interés
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.		Reporta	Miembros de las agremiaciones ASOCAJAS y ACEMI.
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		Reporta	Los Grupos de interés
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Reporta	Los Grupos de interés

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.		Reporta	Los Grupos de interés
4.17	Principales preocupaciones y aspectos relevantes 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.		Reporta	Se presentan a lo largo de la sección Nuestros Grupos de Interés

ENFOQUE DE GESTIÓN

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
5	Información sobre el enfoque de la Dirección, por dimensiones.	1 a 10	Reporta	<p>El informe reporta para cada Grupo de Interés relevante el enfoque que ha dado la Dirección en las tres dimensiones.</p> <p>Nuestros Grupos de Interés</p>

Indicadores de Desempeño Económico

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
------	-------------	-------------------------------------	-----------	----------------------------------

Aspecto Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		Reporta	Desempeño Económico
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		No reporta	No identificado como asunto material
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Reporta	Desempeño Económico

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Reporta	Desempeño Económico Afilación Corporativa

Aspecto Presencia en el Mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	1 y 6	Reporta	Contratación y Salarios
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	No Reporta	No reportado
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	Reporta	Contratación y Salarios

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Impactos Económicos Indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono o en especie.		No Reporta	No reportado
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		No Reporta	No identificado como asunto material
Indicadores de Desempeño Medioambiental				
Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Materiales				
EN 1	Materiales usados por peso o volumen	8	No Reporta	Dada la diversidad de servicios de Compensar y los diferentes materiales y materias primas consumidas, se determinará para el próximo reporte la forma de presentar la información de modo que su análisis sea relevante en el componente ambiental.
EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8 y 9	No Reporta	No Reportado
Aspecto Energía				
EN 3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	Reportado	Gestión de la Energía

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	No Reporta	No Reportado
EN 5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8 y 9	Reportado	Gestión de la Energía
EN 6	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.	7, 8 y 9	No Reporta	No Reportado
EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y los ahorros logrados con dichas iniciativas.	7, 8 y 9	No Reporta	No Reportado
Aspecto Agua				
EN 8	Captación total de agua por fuentes.	8	Reporta	Gestión del Agua

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EN 9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por su captación.	8	Reporta	Gestión del Agua
EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8 y 9	Reporta	Gestión del Agua
Aspecto Biodiversidad				
EN 11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad arrendados o gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8	Reporta	Biodiversidad
EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8	No Reporta	No Reportado

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EN 13	Hábitats protegidos o restaurados.	7, 8 y 9	No Reporta	No identificado como asunto material
EN 14	Estrategias y acciones implementadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	No Reporta	No reportado
EN 15	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	8	No Reporta	No identificado como asunto material
Aspecto Emisiones, vertidos y residuos				
EN 16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	8	No Reporta	No Reportado
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.	8	No Reporta	No Reportado
EN 18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7, 8 y 9	Reporta	Gestión de Emisiones Reducción de emisiones de gases efecto invernadero

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EN 19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	8	No Reporta	No Reportado
EN 20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	Reporta	Gestión de Emisiones NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	8	Reporta	Gestión del Agua
EN 22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	Reporta	Gestión del Residuos
EN 23	N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	Reporta	Durante 2012 no se presentaron derrames.
EN 24	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.	8	No Reporta	No identificado como asunto material

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
EN 25	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.	8	No Reporta	No identificado como asunto material
Productos y Servicios				
EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7, 8 y 9	Reporta	Medidas de control de gestión Reconocimientos Responsabilidad sobre la gestión de productos y servicios. Alojamiento Medio Ambiente El involucramiento de los proveedores en el compromiso social de Compensar.
EN 27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8 y 9	No Reporta	No identificado como asunto material
Cumplimiento Normativo				
EN 28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.	8	Reporta	Medio Ambiente

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
------	-------------	-------------------------------------	-----------	----------------------------------

Transporte

EN 29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	8	No Reporta	No Reportado
-------	---	---	------------	--------------

General

EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7, 8 y 9	Reporta	Medio Ambiente
-------	--	----------	---------	----------------

Indicadores de Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección reporte o comentario
------	-------------	-------------------------------------	-----------	------------------------------

LA 1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y sexo.	1 y 6	Reporta	Nuestros Colaboradores
LA 2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	1 y 6	Reporta	Nuestros Colaboradores
LA 3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones.	1 y 6	Reporta	Bienestar para Colaboradosres y sus familias
LA 15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	1 y 6	No Reporta	No Reportado

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Relaciones Empresa/Trabajadores				
LA 4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1 y 3	No Reporta	No identificado como asunto material
LA 5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	1 y 3	No Reporta	No identificado como asunto material
Aspecto Salud y Seguridad en el Trabajo				
LA 6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	Reporta	Seguridad en el Trabajo
LA 7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y n° de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	1	Reporta	Seguridad en el Trabajo

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
LA 8	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.	1	Reporta	Seguridad en el Trabajo
LA 9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1 y 3	No Reporta	No identificado como asunto material

Aspecto Formación y Educación

LA 10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría.	1	Reporta	El Desarrollo Personal y Profesional
LA 11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	1	Reporta	El Desarrollo Personal y Profesional
LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	1 y 6	Reporta	El Desarrollo Personal y Profesional

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA 13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1 y 6	Reporta	Gobierno Corporativo Colaboradores
Aspecto Igualdad de retribución entre hombres y mujeres				
LA 14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría de empleado.	1 y 6	Reporta	Contratación y Salarios
Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos				
Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
HR 1	Porcentaje y nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en dicha materia.	1,2,3,4,5 y 6	No Reporta	No Reportado

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
HR 2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	1,2,3,4,5 y 6	No Reporta	No Reportado
HR 3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	1,2,3,4,5 y 6	No Reporta	No Reportado
Aspecto No Discriminación				
HR 4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1,2 y 6	Reporta	No se han reportado incidentes de discriminación en el periodo. El involucramiento de los proveedores en el compromiso social de Compensar
Aspecto Libertad de Asociación y Convenios Colectivos				
HR 5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1,2 y 3	No Reporta	No reportado

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Explotación Infantil				
HR 6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo importante de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su abolición efectiva.	1, 2 y 5	Reporta	Se concluyó la socialización y firma con los proveedores de los centros vacacionales ubicados en Girardot, del documento donde Compensar reafirma su compromiso con la no explotación sexual infantil y los proveedores se comprometen a rechazar este tipo de prácticas y a denunciarlas ante las autoridades competentes.
Aspecto Trabajos Forzados				
HR 7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo importante de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	1, 2 y 4	No Reporta	No reportado
Aspecto Prácticas de Seguridad				
HR 8	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.	1	No Reporta	No reportado
Aspecto Derechos de los Indígenas				
HR 9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1	No Reporta	No identificado como asunto material

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Evaluación				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	1	No Reporta	No reportado
Medidas Correctivas				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	1	Reporta	No se han reportado quejas relacionadas con los derechos humanos en este periodo
Indicadores de desempeño Social: Sociedad				
Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
SO 1	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	1 y 7	Reporta	<p>No se reporta el porcentaje de operaciones. Debido a la naturaleza de operaciones de la organización, todas las líneas de servicios cuentan con programas de desarrollo y participación de la comunidad. La información de estos programas se brinda a lo largo de la sección Ciclos de Negocio y Proyectos Sociales de este informe.</p> <p>Afiliación Corporativa</p> <p>Alimentos</p> <p>Alojamiento</p> <p>Eventos</p> <p>Formación y Alto Rendimiento</p> <p>Participación Espontánea</p> <p>Subsidio</p> <p>Vivienda</p> <p>Salud</p> <p>Servicios Financieros</p> <p>Proyectos Sociales</p>

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
SO 9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	1 y 7	No Reporta	No identificado como asunto material
SO 10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	1 y 7	No Reporta	No identificado como asunto material

Aspecto Corrupción

SO 2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	Reporta	Medidas de Control y Gestión Fortalecimiento de Relaciones éticas y transparentes como apoyo a la lucha contra la corrupción
SO 3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	Reporta	Reportado parcialmente. Desarrollo Personal y Profesional
SO 4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	Reporta	Medidas de Control y Gestión

Aspecto Políticas Públicas

SO 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.	1 a 10	Reporta	Gobierno Corporativo
SO 6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	No Reporta	No identificado como asunto material

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Comportamiento de Competencia Desleal				
SO 7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.	10	No Reporta	No identificado como asunto material
Aspecto Cumplimiento Normativo				
SO 8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y n° total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	1 a 10	Reporta	Medio Ambiente
Indicadores de Desempeño Social: Responsabilidad de Producto				
Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Salud y Seguridad del Cliente				
PR 1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	1	Reporta	Medidas de Control y Gestión

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
PR 2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento a 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.	1	Reporta	Medidas de Control y Gestión

Aspecto Etiquetado de Productos y Servicios

PR 3	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.	1	Reporta	<p>La Ley 1480 de 2011 conocida como Estatuto del Consumidor establece disposiciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. - El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta Ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. - La educación del consumidor. - La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. - La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido con el código de infancia y adolescencia. <p>Bajo este marco normativo, COMPENSAR en sus procesos de comunicación y de monitoreo y verificación legal vela por que las promociones de los servicios de los diferentes ciclos de negocio de la Caja y la información general que es emitida en medios publicitarios o por canales de comunicación, sea especificada con claridad (explícita y sin lugar a dudas o ambigüedades) y se identifiquen las condiciones y restricciones de la misma.</p> <p>Para el caso específico de productos alimenticios, Sección “Alimentos”.</p>
------	--	---	---------	---

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
PR 4	Nº total del incumplimiento 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.	1	Reporta	En el periodo no se presentaron incumplimientos de normatividad y códigos voluntarios relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios.
PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	1	Reporta	Satisfacción de Clientes y Cliente Incógnito Acompañamiento al Cliente

Aspecto Comunicaciones de Marketing

PR 6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	1, 7 y 10	Reporta	Reconocimientos Responsabilidad sobre la Gestión y los Servicios Medidas de Control y Gestión Compromiso de Compensar con la Erradicación del Trabajo Infantil y la ESCNNA
------	--	-----------	---------	---

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
PR 7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	1, 7 y 10	Reporta	<p>Como resultado de la auditoría externa de Icontec 2011, para el proceso de Gestionar las Comunicaciones, hubo un incumplimiento del reglamento de uso del certificado de esta entidad y por tal razón se notificó a COMPENSAR la necesidad de tomar acciones correctivas sobre este tema. La acción correctiva que fue ejecutada en el 2012 consideró:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redefinir las directrices para el manejo de la información en la carpeta matriz, el uso adecuado de los archivos y mecanismos de control. - Definir los responsables y la metodología para realizar el seguimiento a los códigos del logo símbolo de Icontec y manual de imagen. - Divulgar al equipo de Proceso de comunicaciones y freelance los códigos del logo símbolo de Icontec de acuerdo con cada ciclo y eliminación de archivos personales. - Implementar metodología definida - Incluir en el formato de uso interno que se diligencia en las reuniones de tráfico, la validación del código autorizado por Icontec. - Solicitar a los diseñadores el visto bueno del logo símbolo de Icontec para todos los medios que maneja (formatos y reimpresiones). - Confrontación y registro en el acta de los medios presentados en la reunión semanal de tráfico. <ul style="list-style-type: none"> - Informes de inspección semestrales. - Verificar eliminación de archivos locales. - Realizar ajustes de acuerdo con retroalimentación de la reunión semanal de tráfico o verificaciones. - Estandarizar esta metodología y hacer ajustes de acuerdo con las verificaciones realizadas.
Aspecto Privacidad del Cliente				
PR 8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	Reporta	<p>Durante el periodo se recibieron 15 Opiniones y Sugerencias (O y S) en relación con el respeto a la privacidad y manejo de los datos personales del cliente, las cuales fueron revisadas, aceptadas y tramitadas.</p>

Ítem	Descripción	Principio del Pacto Global asociado	Reportado	Sección del reporte o comentario
Aspecto Cumplimiento Normativo				
PR 9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		Reporta	En el periodo no se presentaron multas por incumplimiento de normatividad relacionada con la prestación de los servicios de la organización.

Director

Néstor Rodríguez Ardila

Subdirectora de Salud y Directora Consorcio EPS

Marta Giraldo de Trujillo

Subdirectora Administrativa y Financiera

Consuelo Sarmiento Ramírez

Subdirectora Operativa

Margarita Áñez Sampedro

Subdirector de Planeación

Óscar Mario Ruiz

Subdirector de Relacionamiento con el Cliente

Carlos Mauricio Vásquez Páez

Secretaria General

Álix Gómez Malagón

Realización del documento

Comunicaciones

Asesores externos

Nancy Peña

Nelson Celis

Dirección General

Sonia Cortés Arango

Dirección Editorial

Liliana González Moreno

Diseño y diagramación

Devi Ramírez Díaz

Fotografía

Óscar Vanegas

Archivo Compensar