



Equidad para el desarrollo sostenible  
Caja de compensación familiar de Antioquia Comfama  
Informe de sostenibilidad

**2012**



*Mega drop*, Parque Recreativo Rionegro

# Tabla de contenido

<b>1. Presentación</b>	<b>4</b>
1.1. Mensaje de la Dirección	5
1.2. Impactos y desafíos	6
<b>2. Somos Comfama</b>	<b>9</b>
2.1. Nuestros orígenes	10
2.2. Estructura operativa	11
2.3. Plataforma para la prestación de servicios	11
2.3.1. Plataforma física	11
2.3.3. Plataforma de comunicaciones	17
2.4. Gobierno corporativo	17
2.4.1. Órganos de Dirección	19
2.4.2. Órganos de control	20
2.4.2.1. Órganos de control interno	20
2.4.2.2. Órganos de control externos	24
2.5. Comfama para el mundo	24
2.6. Premios y distinciones	28
<b>3. Nuestro informe</b>	<b>30</b>
<b>4. Nuestros grupos de interés</b>	<b>32</b>
<b>5. Dimensión económica</b>	<b>37</b>
<b>6. Dimensión social</b>	<b>48</b>
6.1. Más y mejores capacidades	49
6.2. Más y mejores oportunidades	60
6.3. Nuestra gente Comfama	71
<b>7. Dimensión ambiental</b>	<b>79</b>
<b>8. Cuadro de indicadores</b>	<b>85</b>



María Inés Restrepo de Arango, Directora Comfama

# 1. Presentación

## 1.1. Mensaje de la Dirección

Hoy, cuando el cuidado de nuestro planeta está en la agenda mundial, podemos afirmar que en 645.640 metros cuadrados Comfama preserva la vida en todas sus manifestaciones e implementa, todos los días, simples y pequeñas medidas para que no siga en peligro la supervivencia de la humanidad.

Lo hace porque parte del convencimiento de que existe una relación directa entre el deterioro ambiental y el proceso de empobrecimiento de los pueblos y porque es consciente de que es necesario y urgente poner un grano de arena para evitar el cataclismo climático.

Estos son los hechos que dan cuenta de nuestro compromiso con la vida en el 2012:

**Primero.** Porque después de haber consolidado las cifras y medido el impacto de nuestras acciones en el 2012, no nos queda duda del posicionamiento de Comfama al haber logrado un crecimiento en la inversión social del 82%, por destinar \$1'281.668 millones a la educación, la salud, la recreación, el crédito, la vivienda y la cultura para elevar el nivel de vida de los trabajadores afiliados.

**Segundo.** Porque al culminar el año, Comfama contaba con 48.733 empresas afiliadas en las cuales laboraban 758.418 trabajadores. De este total, 361.022, el 47,6%, eran trabajadores beneficiarios del subsidio en dinero que tenían a su cargo 725.507 personas. Estas cifras por sí solas muestran la incidencia que alcanza el pago de esta asignación legal y ratifica la vigencia de este mecanismo como instrumento de redistribución económica que contribuye a elevar el nivel de la población asalariada de menores ingresos.

**Tercero.** Porque 196.021 créditos por valor de \$184.430 millones son la materialización del apoyo a las necesidades de las familias y las empresas.

**Cuarto.** Porque 13'426.745 actividades en el campo de la salud hablan de la atención básica a la población adulta y de los esfuerzos para bajar los altos índices de desnutrición de la población infantil.

**Quinto.** Porque la inversión de \$100.823 millones posibilitaron 9.658 soluciones habitacionales, como respuesta a la falta de techo de los miles de familias pobres.

**Sexto.** Porque 277.932 matrículas que significaron más de 13'085.246 horas de capacitación en las áreas de educación, recreación y cultura demuestran las oportunidades de inclusión social creadas.

**Séptimo.** Porque 2'544.160 personas reivindicaron en nuestras sedes su derecho a la educación, al esparcimiento y a la recreación.

Un impacto social como el aquí registrado encierra un principio fundamental y un propósito específico. El principio fundamental habla de que la “compensación” es absolutamente necesaria en el contexto de una economía de mercado. Así lo han entendido los empresarios que hacen sus aportes y los trabajadores afiliados a Comfama. Porque quienes ganan más, aportan unos recursos para que quienes perciben un

salario menor puedan disfrutar de unos servicios sociales a los cuales de otra manera no podrían acceder. No es más que un proceso sano, importante y oportuno de redistribución del ingreso y de la riqueza.

Y el propósito específico es que tenemos identidad con los empleadores y trabajadores alrededor de la construcción conjunta de un proyecto social de bienestar en el que los valores como la fraternidad, la solidaridad y la preservación de la vida cuentan.

Desde luego que nos mantendremos en el 2013 en ese principio y en ese propósito.

**María Inés Restrepo de Arango**

Directora Comfama

## **1.2. Impactos y desafíos**

Partiendo de los procesos de renovación y modernización de nuestro portafolio de servicios y, de la infraestructura y canales de dispensación, Comfama adelantó importantes esfuerzos relacionados con su capacidad de articulación con diferentes actores institucionales en la búsqueda de soluciones para algunas de las problemáticas más apremiantes de Colombia.

Es importante resaltar los avances en la consolidación de una innovadora estrategia de gestión de la salud mediante una alianza público-privada que garantiza el acceso oportuno y de calidad, y en el que se protege el patrimonio de nuestra organización. El reto: desplegar en Antioquia esta nueva institucionalidad para atender las necesidades de salud de millones de habitantes. El nuevo modelo de operación y prestación de los servicios de calidad tiene como bases la experiencia, el conocimiento y el buen nombre de Comfama.

La estrategia de expansión de nuestra red de canales de dispensación de servicios se materializa con la construcción y adecuación de sedes en las regiones antioqueñas de Urabá y Oriente, así como el fortalecimiento de la presencia en el Occidente de Medellín, y en los barrios Guayabal y El Poblado, con el objetivo de impactar a una creciente población de nuevos usuarios con productos y servicios que respondan a las necesidades del medio.

La problemática de la vivienda en Colombia nos exige trabajar en proyectos habitacionales dignos, en alianza con entidades públicas, para disminuir el déficit cuantitativo y mejorar las condiciones de habitabilidad de miles de antioqueños que cuentan con Comfama.

Al cierre del 2012, con un balance sustentado en un crecimiento significativo y lleno de grandes realizaciones, agradecemos a los empleadores que con sus aportes se comprometen con las metas de nuestra organización y ven en Comfama una alternativa para el bienestar y el desarrollo humano de los trabajadores y sus familias.

Población cubierta

4'001.937

personas





Centro empresarial Olaya Herrera



Parque Recreativo Rionegro



# 2. Somos Comfama

## 2.1. Nuestros orígenes

La Caja de Compensación Familiar de Antioquia, Comfama, fue creada en 1954 como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, y constituye una de las más novedosas estrategias de política social en Colombia. Es una empresa social privada, autónoma sin ánimo de lucro, regulada y vigilada por la Ley de la Nación, establecida de acuerdo con las leyes colombianas y reconocida por resolución N° 4706 del 13 de noviembre de 1954 del Ministerio de Justicia, que se financia con los aportes del 4% de la nómina de las **48.733 empresas afiliadas**. Por su estructura y origen, no tiene participación en contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos o instituciones de este orden. Estamos ubicados en la carrera 45 N° 49 A – 16, en Medellín, Colombia.

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

Su visión es ser una organización social sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad.

En su acción solidaria y redistributiva, opera con la transferencia de ingresos complementarios para los trabajadores afiliados de menores ingresos en razón del número de personas que dependen económicamente de ellos. Nuestra función está encaminada en prestar, de forma masiva, servicios con énfasis en los más pobres a precios inferiores al costo del mercado y a aumentar las capacidades de acceso de la población a la seguridad social y a los servicios de protección social públicos y privados, como un mecanismo de inversión social privada orientada a la redistribución.

El proceso participativo de Comfama está enfocado en el fortalecimiento del Sistema de Protección Social como un modelo viable, transparente y eficiente de redistribución del ingreso y la riqueza. Asimismo, hacia la formación de un pensamiento social acerca de la naturaleza de su intervención y la generación de espacios de debate para que de los empleadores, los trabajadores, la comunidad y los agentes públicos que toman decisiones, conozcan la profundidad de la problemática social y se movilicen en la búsqueda de soluciones.

Hoy, con nuestras acciones, operamos con una red descentralizada de servicios que favorece la participación ciudadana, la inserción a las realidades de cada región y posibilita una asignación eficiente de los recursos para **4'001.937 trabajadores afiliados** y sus familias, y a los usuarios, que sin ser afiliados, compran los servicios de Comfama generando:

- 13'426.745 servicios de salud y nutrición.
- 277.932 matrículas en programas educativos.
- 7.493 niños atendidos en los preescolares y jardines sociales.
- 2.867 subsidios de vivienda entregados a trabajadores afiliados que, con el compromiso de 3.624 empleadores, generaron unas ventas netas de \$1.330'749.000 (US 740.216 ) y una capitalización total,

desglosada en términos de deuda y patrimonio, por un pasivo total de \$465'130.000 (US 258.724) y un patrimonio de \$476'708.000 (US 265.164).

Como la Caja de Compensación Familiar líder en Antioquia, Comfama se ha caracterizado por brindar soluciones integrales a las familias en beneficio de la población vulnerable de la región. Para cumplir con esta premisa, en el 2012, iniciamos la dispensación de servicios en las nuevas sedes en: centro comercial Los Molinos, centro empresarial Olaya Herrera, Casa Provincial de Rionegro y el Centro Integral de Salud en Copacabana. Dichas sedes nos han permitido consolidar nuestra red de canales de dispensación, con el fin de ofrecer a nuestros afiliados y a la comunidad en general un portafolio de servicios renovado, innovador y en sintonía con sus necesidades.

## 2.2. Estructura operativa

Comfama está conformada por un Consejo Directivo, del cual depende la Secretaría General y la Dirección Administrativa. De esta se desprenden:

- Las subdirecciones de Cooperación nacional e internacional, Desarrollo estratégico, Mercadeo, Vivienda y Obras, Financiera, Operaciones, Recreación y Deportes, Servicios Sociales y Salud.
- Las unidades de Control de Gestión, Gestión Humana y Comunicaciones.
- La división Jurídica



## 2.3. Plataforma para la prestación de servicios

### 2.3.1. Plataforma física

La modernización y el crecimiento fueron los principios rectores de nuestra gestión en el 2012. Los resultados evidencian la apertura y la consolidación de las sedes Comfama Parque Arví, Casa Provincial de Rionegro, Comfama Cámara de Comercio de Urabá, Comfama centro empresarial Olaya Herrera, Comfama Los Molinos, el Centro Integral de Salud de Copacabana, el núcleo empresarial en la Universidad Nacional, sede Medellín y la construcción de la Clínica Panamericana en Urabá para beneficio de las familias en el Urabá antioqueño. En total, cerca de 170 mil metros cuadrados más para el servicio de los afiliados y la comunidad.



Edificio Vásquez



Comfama Parque Arví

Hoy, Comfama cuenta con 645.640 metros cuadrados de infraestructura para la dispensación de diferentes servicios sociales que incluyen servicios de educación, recreación, financieros, vivienda, salud y crédito.

En total, sumamos una red de servicios de 198 sedes y puntos de atención y prestación de servicios, que incluyen:

- 112 sedes del régimen subsidiado en salud.
- 14 centros integrales de salud.
- 4 parques biblioteca.
- 4 bibliómetros.
- 26 centros de consulta en línea.
- 7 bibliotecas.
- 5 parques recreativos.
- 3 parques urbanos.
- 18 preescolares y jardines sociales.
- Sede móvil.

Referenciar nuestras sedes como lugares estratégicos para el encuentro y la capacitación de la comunidad hace que una iniciativa como **Encontrándonos con la sede** nos permita escuchar la voz del usuario, sus expectativas, necesidades y su percepción frente al servicio. Estos conversatorios alrededor de temas relacionados con los informes de atención a comentarios y las acciones de mejoramiento permiten fortalecer los procesos de logística y prestación del servicio, con el compromiso de satisfacer a nuestros afiliados, a través de acciones concretas como:

- Ejecución de actividades de promoción y divulgación del portafolio de las sedes, tales como exposiciones, muestras de trabajos realizados por los alumnos y demostración de clases de artes y manualidades.
- Realización de ruedas de negocios que permiten a los empresarios conocer nuestro portafolio.
- Ejecución de Ferias de servicio en las empresas, para que los usuarios solucionen inquietudes y adquieran información acerca de los servicios.
- Difusión de las buenas prácticas en gestión ambiental de la organización lograr que la comunidad adquiera los conocimientos y la experiencia en el cuidado del ambiente.

Nuestra plataforma física la complementa un portafolio de servicios innovador que responde a las necesidades de los usuarios y que busca, de manera permanente, incrementar su satisfacción, su deseo de aprender, de disfrutar su tiempo libre y de ser protagonistas activos de su historia. Este portafolio de programas responde a sus necesidades formativas, bien sea en educación continua, en primera infancia o en técnicos laborales; que se imparten en una infraestructura moderna, con procesos eficientes y con el compromiso de equipos de trabajo de alto rendimiento.

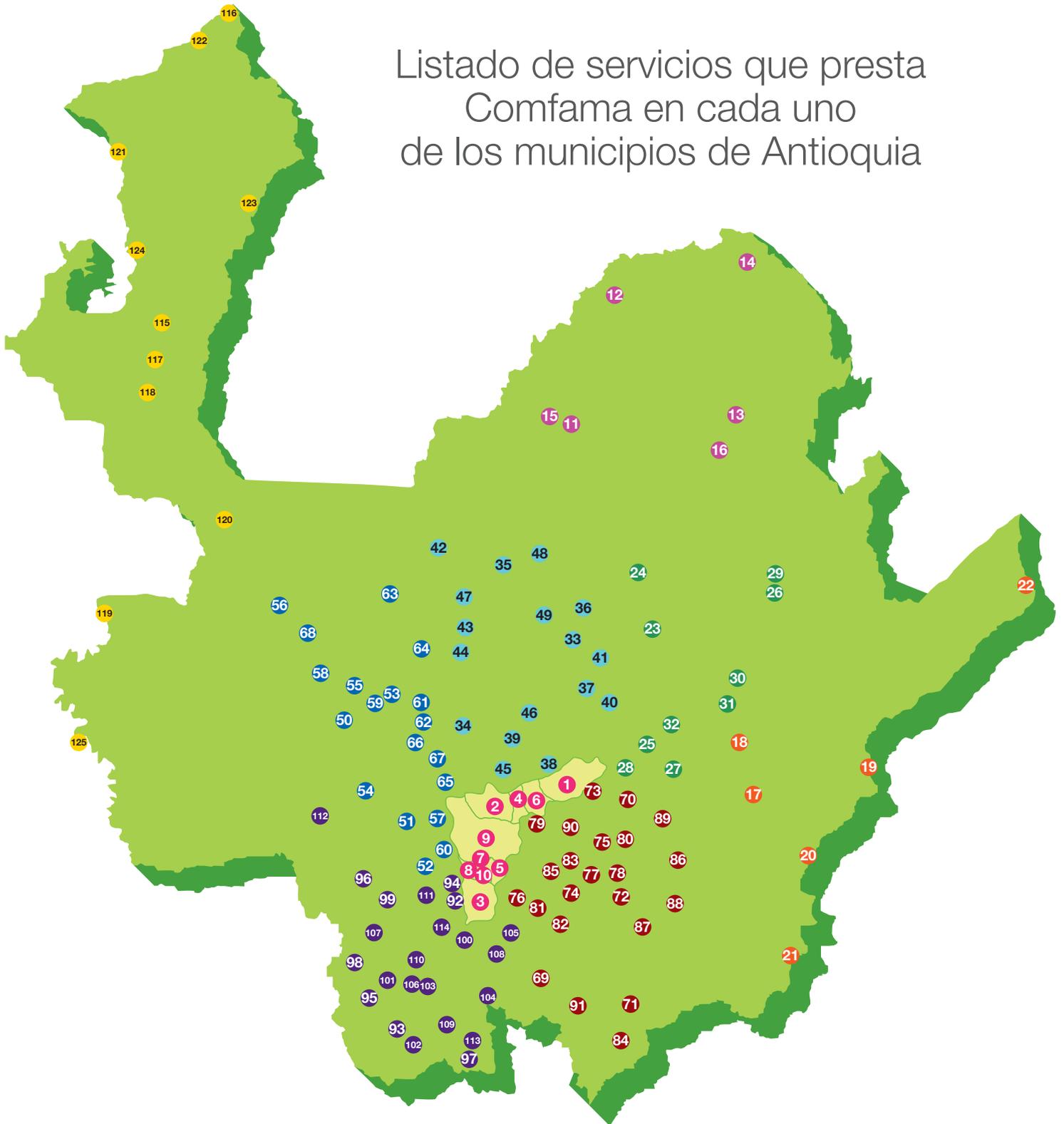
Con más de 350 productos en tecnologías de la información y la comunicación, inglés, administración, desarrollo humano y familiar, gastronomía, hogar y confección, artes, deportes y recreación, Comfama realizó **277.932 matrículas** que significaron **13'085.246 horas de formación**, con la implementación de estrategias como la matrícula automática, la automatización de la lista de espera, la atención personalizada a los usuarios en los centros de servicios, el fortalecimiento de los puntos de contacto vía web y en redes sociales que, junto

con las publicaciones corporativas, dan cuenta de estos resultados, la naturaleza, el alcance y efectividad de programas.

Estos son algunos de las acciones que desarrollamos en el proceso de dispensación de servicios sociales de calidad:

- Enfocar el portafolio corporativo para que responda a las características y a las necesidades de las empresas afiliadas y a sus políticas de gestión humana. En este proceso se han detectado programas exitosos como natación, baile, cocina e idiomas, en la modalidad individual; y en el portafolio empresarial, *Aventura Comfama*, torneos deportivos y los cursos de desarrollo humano.
- Optimizar espacios de aprendizaje con nuevos ambientes educativos y recreativos en las sedes Comfama Los Molinos, Centro empresarial Olaya Herrera y Bello.
- Atraer a las empresas afiliadas con programas innovadores como los centros de acondicionamiento y preparación física, las salas de diversión digital y los cursos cortos.
- Incrementar la satisfacción de clientes empresariales e individuales, facilitándoles el acceso a nuestros programas y servicios.
- Implementar la cultura del uso seguro de instalaciones, generando bienestar y satisfacción en nuestros usuarios.
- Brindar atención integral a las empresas con la oferta de espacios diseñados para sus reuniones en los centros de convenciones.
- Ser referentes para el desarrollo de diversas actividades y eventos, por nuestras instalaciones, los servicios de calidad y la capacidad de convocatoria.

# Listado de servicios que presta Comfama en cada uno de los municipios de Antioquia



### Valle de Aburrá

1	Barbosa	• •
2	Bello, sede central	• • • • •
	Barrio Pérez	• • • • •
	Preescolar Búcaros	•
	Canchas de fútbol	•
	Bibliometro Niquía	•
	CAF empresarial Metro	• • • • •
3	Caldas	• • • • •
	Caldas EPS-S	•
4	Copacabana	• • • • •
	Copacabana EPS-S	•
	Centro Integral de Salud	•
5	Envigado	• • • • •
	Envigado EPS-S	•
6	Girardota	• • • • •
7	Itagüí	• • • • •
	Bibliometro Itagüí	•
8	La Estrella	• • • • •
	La Estrella EPS-S	•
9	Medellín	• • • • •
	Aranjuez	• • • • •
	Bibliometro Avecedo	•
	Bibliometro San Antonio	•
	Boston	• •
	Casa de documentos	•
	Centro empresarial Olaya Herrera	• • • • •
	Claustro San Ignacio	• • • • •
	Centro Integral de Salud La 80	•
	Comfama Los Molinos	• • • • •
	Comfama Parque Arví	•
	Cristo Rey, sede administrativa	•
	Edificio central	• • • • •
	Edificio Vásquez	• • • • •
	CAF empresarial Bancolombia - sede centro	• • • • •
	CAF empresarial Bancolombia - Puerta del río	• • • • •
	CAF empresarial Noel	• • • • •
	Jardín infantil La Aurora	•
	Jardín social Castilla - Pedregal	•
	Jardín social San Javier	•
	Manrique	• • • • •
	Universidad Nacional de Colombia	• • • • •
	Parque biblioteca La Ladera	• • • • •
	Parque biblioteca La Quintana	• • • • •
	Parque biblioteca San Javier	• • • • •
	Parque biblioteca Santo Domingo	• • • • •
	Pedregal	• • • • •
	Prado	•
	San Ignacio	• • • • •
	Sede Colombia	• • • • •
10	Sabaneta	• • • • •

CAF (centro de acondicionamiento físico)

### Bajo Cauca

11	Cáceres	•
12	Caucasia	• • • • •
13	El Bagre	• •
14	Nechí	•
15	Tarazá	• •
16	Zaragoza	• •

### Magdalena Medio

17	Caracolí	• •
18	Maceo	• • • • •
19	Puerto Berrío	• • • • •
20	Puerto Nare	• •
21	Puerto Triunfo	• •
22	Yondó	• •

### Nordeste

23	Amalfi	• •
24	Anorí	• •
25	Cisneros	• •
26	Remedios	• • • • •
27	San Roque	• •
28	Santo Domingo	• •
29	Segovia	• • • • •
30	Vegachí	• • • • •
31	Yalí	• • • • •
32	Yolombó	• • • • •

### Norte

33	Angostura	•
34	Belmira	•
35	Briceño	• •
36	Campamento	• •
37	Carolina del Príncipe	• • • • •
38	Donmatías	• •
39	Entrerrios	• •
40	Gómez Plata	• •
41	Guadalupe	• •
42	Ituango	• • • • •
43	San Andrés de Cuerquia	• • • • •
44	San José de la Montaña	• •
45	San Pedro de los Milagros	• • • • •
46	Santa Rosa de Osos	• •
47	Toledo	• • • • •
48	Valdivia	•
49	Yarumal	• •
	Preescolar	•

### Occidente

50	Abriaquí	• •
51	Anzá	• •
52	Armenia	• • • • •
53	Buriticá	• • • • •
54	Caicedo	• •
55	Cañasgordas	• •
56	Dabeiba	•
57	Ebéjico	• •
58	Frontino	• •
59	Giraldo	•
60	Heliconia	• •
61	Liborina	• •
62	Olaya	•
63	Peque	• •
64	Sabanalarga	• •
65	San Jerónimo	• •
66	Santa Fe de Antioquia	• •
67	Sopetrán	• •
68	Uramita	•

### Oriente

69	Abejorral	• • • • •
70	Alejandro	• • • • •
71	Argelia	• • • • •
72	Cocorná	• • • • •
73	Concepción	• • • • •
74	El Carmen de Viboral	• •
	Preescolar	•
75	El Peñol	• •
76	El Retiro	• •
77	El Santuario	• •
78	Granada	• •
79	Guarne	• •
80	Guatapé	• • • • •
81	La Ceja	• • • • •
82	La Unión	• •
83	Marinilla	•
84	Nariño	• • • • •
85	Rionegro	• • • • •
	Casa Provincial	• • • • •
	Preescolar	•
86	San Carlos	• • • • •
87	San Francisco	• • • • •
88	San Luis	• • • • •
89	San Rafael	• • • • •
90	San Vicente	• • • • •
91	Sonsón	• • • • •

### Suroeste

92	Amagá	• •
93	Andes	• •
94	Angelópolis	•
95	Betania	• •
96	Betulia	• •
97	Caramanta	• •
98	Ciudad Bolívar	• •
99	Concordia	• •
100	Fredonia	• •
101	Hispania	• •
102	Jardín	• •
103	Jericó	•
104	La Pintada	•
105	Montebello	•
106	Pueblorrico	• •
107	Salgar	• •
108	Santa Bárbara	• •
109	Támesis	• •
110	Tarso	• •
111	Titiribí	• •
112	Urao	• •
113	Valparaiso	• •
114	Venecia	• •

### Urabá

115	Apartadó	• • • • •
	Cámara de Comercio de Urabá	• • • • •
	Clínica Panamericana	•
	Instituto Uniban	•
	Plaza del Río	• • • • •
	Preescolar Compartir	•
116	Arboletes	• •
117	Carepa	• •
	Preescolar Compartir	•
118	Chigorodó	• •
	Preescolar Compartir	•
119	Murindó	• •
120	Mutatá	• •
121	Necoclí	• •
122	San Juan de Urabá	• •
123	San Pedro de Urabá	• •
124	Turbo	• •
	Jardín social	•
	Preescolar Compartir en Currulao	•
125	Vigía del Fuerte	• •

Para conocer el nivel de satisfacción y la percepción de nuestros empleadores afiliados Comfama realiza estudios mensuales con la metodología BEA – QSA, avalada por Gallup. El nivel de confianza establecido para estos estudios es del 95% y el margen de error es del 6.1%. En los últimos estudios se obtuvieron los siguientes resultados:

Fecha	Calificación
Diciembre 2010	4.63/5.0
Diciembre 2011	4.43/5.0
Diciembre 2012	4.40/5.0

### 2.3.2. Plataforma tecnológica

La implementación del Plan Tecnológico, como proyecto estratégico de Comfama, fue una labor que concentró importantes esfuerzos. En cumplimiento de esta tarea, se llevó a cabo la entrega de las interfaces contables y no contables de los legados no SAP para la salida de los nuevos aplicativos de nómina, contabilidad, tesorería, subsidio monetario, subsidio al desempleo y subsidio de vivienda.

El propósito de este desarrollo organizacional es obtener el mejor provecho de las herramientas tecnológicas disponibles y elevar el nivel de satisfacción de los clientes, para que proveedores y afiliados puedan consultar en línea información sobre sus saldos, programación de pagos, estados de afiliación, postulación, asignación y obtención de certificados, entre otros servicios; acatando lo dispuesto por la Ley 203 de 2000, en lo relativo a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, y adquiriendo las franquicias originales suministradas por los fabricantes de los distintos sistemas de información instalados en Comfama.

### 2.3.3. Plataforma de comunicaciones

La gestión de la Unidad de Comunicaciones estuvo encaminada en el 2012 a lograr la integración de la cultura interna con la reputación corporativa. Por ello, se trabajó para construir relaciones sólidas con los distintos públicos corporativos, estimular la acción y lograr la coherencia simbólica con los objetivos de desarrollo y la proyección global de Comfama, fortaleciendo la confianza como una herramienta generadora de valor a partir de prácticas que nos ayudaron a darle forma y convirtiendo la comunicación en el eje central del proceso de construcción de reputación.

Hoy, nuestra organización se posiciona en la mente y en el corazón de las personas, y es exaltada como una de las mejores empresas de Colombia. Así lo confirman estudios realizados en el 2012 por actores independientes a la organización, como la revista Gerente y el *Rep Trak Pulse Colombia*.

## 2.4. Gobierno corporativo

En la búsqueda por generar proyectos de impacto social, nuestra gestión se fundamenta en la ética corporativa como factor clave de sostenibilidad. En este contexto, venimos desarrollando esfuerzos sistemáticos para construir una cultura organizacional fundamentada en valores, los cual son el reflejo de nuestro actuar.



En ese orden de ideas, nuestro gobierno corporativo está asociado a un régimen de transparencia y honradez, donde rendimos cuenta de nuestras actividades a los afiliados mediante mecanismos y prácticas corporativas que nos permiten desarrollar procesos de autorregulación. Esto, en coherencia con la exigencia legal establecida en la Ley 789 de Diciembre de 2002, por medio de la cual se adoptaron normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social, y sentar bases sólidas de lo que constituye el desarrollo del régimen de transparencia en las diversas actividades.

Estos mecanismos se encuentran descritos en nuestro Código de ética y buen gobierno corporativo (ver enlace) [http://www.comfama.com/contenidos/servicios/Nuestra%20organización/Código%20de%20ética%20y%20buen%20gobierno/codigo\\_de\\_etica.asp](http://www.comfama.com/contenidos/servicios/Nuestra%20organización/Código%20de%20ética%20y%20buen%20gobierno/codigo_de_etica.asp) que recoge las mejores prácticas y se convierte en un aliado estratégico que fortalece la confianza y la credibilidad con nuestros grupos de interés.

### 2.4.1. Órganos de Dirección

El máximo órgano de gobierno y dirección de Comfama es la **Asamblea General de Afiliados**. Se reúne de forma anual y sus funciones y atribuciones se encuentran consignadas en los estatutos de la organización. Cada cuatro años le corresponde nombrar al **Consejo Directivo**, cuya función principal es determinar las políticas de gestión estratégica y desarrollo de la organización, hacer seguimiento y vigilar que el Director Administrativo y los Directivos cumplan y se ajusten a las políticas mencionadas. El presidente del Consejo Directivo desarrolla las funciones asociadas a esa calidad y no tiene cargo ejecutivo dentro de la organización. Sus honorarios obedecen a decisiones tomadas desde la Asamblea General de Afiliados y no tiene relación con el desempeño de Comfama.

Cada año el Consejo Directivo presenta a la Asamblea General de Afiliados, el informe de gestión previsto por la ley, y en el cual se incluye:

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

El Consejo Directivo recibe mensualmente informes de gestión del Director, en los cuales se indica el estado de los negocios de Comfama y el cumplimiento de los planes de desarrollo. El Consejo Directivo puede solicitar al Director o Directivos de Comfama, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los Estatutos.

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

- Diligencia en la realización de las actividades que le corresponden.
- Cumplimiento de la ley, los estatutos y decisiones de la Asamblea General de Afiliados y del Consejo Directivo.
- Cumplimiento del deber de lealtad con Comfama, que en sus actuaciones haya primado el criterio de

maximización del valor de la organización y el mejoramiento de sus servicios, respetando siempre la ley, los estatutos y los acuerdos celebrados con los afiliados, trabajadores y acreedores.

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

Para la comunicación de los grupos de interés y este máximo ente rector se cuenta con los medios usuales físicos y electrónicos como la página web, Intranet, los buzones de comentarios y la central de llamadas -canal de denuncias registro de incidentes-. La implementación de estos canales de comunicación permite no solo la comunicación directa con fines de información y mejoramiento, sino, además, la recepción de información sobre presuntos hechos antiéticos o ilegales relacionados con las actividades desarrolladas por Comfama. Estas comunicaciones son atendidas por la Unidad Control de Gestión según lo dispuesto en el proceso 191 (P191) "Canal de denuncias".

La orientación general de nuestra organización está a cargo de la Dirección Administrativa y su función prioritaria es ejecutar las políticas y programas de desarrollo social establecidas por el Consejo Directivo, así como colaborar con las políticas de gestión y desarrollo de la organización.

Dentro de Comfama se consideran cargos de dirección o Directivos quienes desempeñen los cargos de: Secretario General, Subdirectores, Jefes de Unidad, Jefes de División y Jefes de Departamento. Estos deben actuar siempre en interés de Comfama y sus afiliados, sujetos a las instrucciones y a la subordinación del Director Administrativo. La remuneración de los directivos la fija el Director, de acuerdo con la escala salarial de Comfama.

## **2.4.2. Órganos de control**

### 2.4.2.1. Órganos de control interno

#### **Revisoría fiscal**

Para garantizar la independencia, autonomía y permanente funcionamiento de la Revisoría fiscal, de manera que no interfiera en el desarrollo y ejecución de las funciones que le asigna la Ley y los Estatutos, Comfama cuenta con los servicios de revisoría fiscal de la firma *Deloitte and Touche*, externa a la organización. Sus acciones se dirigen a realizar dictámenes sobre los diferentes estados financieros y velar por el cumplimiento del objeto social de Comfama a través de una evaluación y seguimiento constante de los sistemas de control interno de la organización.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos de Comfama garantizan la independencia y autonomía de la Revisoría fiscal, proveen su asignación presupuestal de manera que garantice la adecuada operación y el cumplimiento de sus funciones, y, a la vez, ponen a disposición de los afiliados y empleadores los informes que a su juicio sean relevantes.

## Unidad Control de Gestión

La Unidad de Control de Gestión de Comfama hace parte del Sistema de Control Interno de la organización. Está encargada de integrar, analizar y evaluar la función holística de los demás controles y asesora al Director Administrativo en la continuidad del proceso administrativo, en la evaluación de los planes establecidos y en la implementación de mecanismos de mejoramiento necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos, previstos para asegurar la protección de los ingresos a todos los niveles; minimizar los riesgos en los activos productivos y estratégicos y fortalecer el autocontrol como práctica regular, aplicando sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 023 de 2010 “Instrucciones sobre el Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría” se desarrollaron acciones para la evaluación del control interno, tanto administrativo como contable, del sistema de información y la evaluación del cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. El resultado positivo otorga un alto grado de confianza en las operaciones y transacciones que se realizan en los procesos, contribuyendo a la efectividad del sistema de control interno que impacta el logro de los objetivos de Comfama.

Aspecto evaluado	Resultado
Control interno administrativo	4,65 sobre 5
Control interno contable	4,75 sobre 5
Control interno de tecnología informática	4,60 sobre 5
Cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo	4,97 sobre 5

La gestión integral de riesgos está orientada a evitar o disminuir su ocurrencia identificando el fraude y la corrupción que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos, vulnerando los intereses de Comfama y su reputación. Es por esto que pasamos de una cobertura del 67% en el 2011 a 88% en el 2012, con el desarrollo de 45 auditorías en ocho de las nueve unidades organizacionales de la organización, cuyos hallazgos han permitido fortalecer el esquema antifraude; consolidando con él las acciones que permiten prevenir, detectar, mitigar y tratar la materialización del riesgo de fraude y corrupción.

Dos de estas acciones estuvieron relacionadas con la incorporación del esquema antifraude en escenarios de aprendizaje como:

- El programa de Adaptación laboral que cubrió 267 nuevos trabajadores y aprendices,
- La socialización del proyecto Autocontrol con una cobertura de 326 trabajadores.

Con estas acciones se impactó el 21% de la comunidad laboral, equivalente a 593 trabajadores, que fueron sensibilizados frente al tema. El esquema antifraude está publicado en el Sistema Normativo de Comfama, al cual tienen todos los trabajadores.

Existen, también, medidas para la corrección de los actos de corrupción, formalizadas en el Protocolo de Remediación, cuya finalidad es garantizar que los comportamientos no éticos no sean tolerados por Comfama. Para tratar las acciones de fraude están las acciones correctivas o disciplinarias frente a empleados,

afiliados y no afiliados, la recuperación de pérdidas y daños mediante acciones administrativas y jurídicas, y el aprendizaje de los incidentes de fraude.

Aspecto evaluado	2012
Número de auditorías	462
Número de consultorías	183
Acompañamiento y asesoría a aportantes	243

### Comité de Auditoría

Comfama cuenta con un Comité de Auditoría del que hacen parte tres miembros del Consejo Directivo y tiene como propósito contribuir al cumplimiento de las labores del Consejo Directivo y de la Dirección de la Caja relacionadas con la vigilancia de los procesos, sistemas de control interno, auditoría y cumplimiento de las leyes; y las regulaciones del *Código de ética y buen gobierno corporativo*.

Durante las seis reuniones en el 2012, el Comité de Auditoría recibió reportes periódicos de los aspectos más significativos de la información financiera de Comfama; debatió con la Dirección y la Unidad Control de Gestión sobre el diseño, implementación y el funcionamiento adecuado de los controles para los riesgos analizados, y solicitó un seguimiento al cumplimiento de las políticas y procesos que se tienen establecidas para la mitigación del riesgo financiero al que se encuentra expuesta la organización.

Asimismo, evaluó las actividades de la Unidad Control de Gestión y los aspectos relevantes en la evaluación del sistema de control interno y de autocontrol, así como de los principales incidentes ocurridos en Comfama. Estos informes permitieron conocer la existencia de controles adecuados para los riesgos identificados y oportunidades de mejora en puntos en los que se requiere un mayor análisis y cuidado, lo cual contribuyó a que durante el año 2012 no se reportaran acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio o prácticas monopólicas. Tampoco se recibieron sanciones, ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

De otro lado, *The Institute of Internal Auditors*, fundamentado en las evaluaciones internas y la evaluación externa de calidad de auditoría interna, otorgó en junio de 2009 la certificación internacional de calidad al proceso de auditoría interna de la Comfama al evaluar que la Unidad Control de Gestión dispone de un estatuto, objetivos, políticas y procesos que siguen los preceptos básicos de las Normas Internacionales de Auditoría.

### Comité de Contratación

El Comité de Contratación garantiza el cumplimiento de la Orden Administrativa 123 (OA 123) y la Norma 9 (N9) sobre contratación de bienes, servicios y concesionarios. Está conformado por los seis miembros del Comité de Dirección y Directivos que se encargan de la aprobación de los contratos mayores a 150 salarios mínimos mensuales legales vigentes e inferiores al tope máximo autorizado a la Dirección Administrativa.

En el desarrollo de la contratación podrán presentarse situaciones en las cuales se originan conflictos de interés, así como los mecanismos e instancias para su prevención, manejo y divulgación. En el *Código de Ética y Buen Gobierno* de Comfama se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo,



# EGADE Business School

TECNOLÓGICO DE MONTERREY



Grupo de Gerencia social, Tecnológico de Monterrey

## THE JOHNS HOPKINS UNIVERSITY



Grupo de Gerencia social, The John Hopkins University

Directivos, Administradores y en general, todo aquel que participe en el proceso de contratación que se adelante al interior de Comfama, se encuentren en oposición con los de la organización y conceptúa que todo aquel que participe en el proceso de contratación deberá abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría respecto de los cuales exista conflicto de interés.

#### 2.4.2.2. Órganos de control externos

Comfama es monitoreada, de manera permanente, mediante el envío de informes y estadísticas, así como con visitas de auditoría y control de las entidades estatales que ejercen vigilancia tales como:

- La Contraloría General de la República de Colombia, quien como máximo órgano de control fiscal del Estado, acompaña el buen uso de los recursos y bienes.
- La Superintendencia del Subsidio Familiar, que es responsable de atender la vigilancia y acompañamiento de las entidades que recaudan aportes y entregan subsidio familiar, acorde con la Ley y normas vigentes.
- La Superintendencia de Salud, organismo adscrito al Ministerio de la Protección Social, mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de los servicios de salud.

## 2.5. Comfama para el mundo

Desarrollamos una estrategia de promoción y relacionamiento nacional e internacional enfocada en fortalecer los resultados de eficacia e innovación mediante cuatro líneas de actuación:

- La formación de un renovado pensamiento social para la creación de valor público.
- La identificación de tendencias mundiales para la adaptación y mejoramiento de nuestro portafolio de servicios.
- La acreditación mundial de nuestra gestión como modelo privado de responsabilidad social.
- El fortalecimiento del tejido de asociatividad y de alianzas con entidades públicas y privadas.

Nuestro modelo de asociatividad y de construcción de alianzas ha demostrado una especial virtud en su capacidad para articular actores que inciden eficazmente en el desarrollo social de Colombia. Comfama estudia y entiende de manera estratégica los planes de gobierno de los distintos actores del territorio como eje articulador de soluciones, para integrar propósitos colectivos e impulsar innovaciones, estableciendo alianzas y convenios para la asociación público y privada.

Como resultado de estas alianzas estratégicas se han generado innovaciones sociales que promueven la creación de política pública en nuestra región, y en otras regiones del país y del continente, así como una gestión eficaz de bienes y recursos públicos para la protección y previsión social, que en 2012 dio como resultado la firma de 29 convenios nacionales e internacionales, los cuales permitieron alcanzar una cifra histórica de recursos movilizados que ascendió a los \$800 mil millones (US444 millones), gracias a la gestión de Comfama como operador de políticas públicas orientadas a la atención de primera infancia, soluciones habitacionales, educación, emprendimiento, salud, entre otros.

Esta capacidad para establecer alianzas, identificar problemas y generar conexión con actores públicos y privados, multiplicando los recursos entregados por los empresarios mediante un proceso transparente, es lo que resalta la Universidad de Harvard en su caso de estudio de 2012, el cual presentó a Comfama como

una práctica exitosa en su Maestría de Política Pública del *Harvard Kennedy School*.

De igual manera, el Banco Interamericano de Desarrollo convocó a la organización para exponer y transferir algunos de sus modelos de gestión social en El Salvador, con el fin de impulsar la participación de la sociedad civil y del sector privado en la política social de esa nación.

Cabe resaltar, además, la invitación para acompañar a la región de Mesoamérica en procesos continuos de transferencia de nuestro quehacer y de prácticas en los campos de empresarismo y emprendimiento, vivienda y convivencia ciudadana, ampliando la base de actores involucrados en la plataforma de innovación social con centros de innovación en Europa, Asia y América, y la alianza con el BID para el diseño y la operación de una plataforma técnica.

La identificación de tendencias mundiales para la adaptación y mejoramiento de nuestro portafolio de servicios sociales y la actuación en otras regiones de la mano de nuestras empresas y organizaciones afiliadas y de organismos nacionales e internacionales, contribuyeron a impulsar innovaciones para brindar nuevas y mejores soluciones a las demandas sociales de los trabajadores más vulnerables de las empresas antioqueñas. Nuestro compromiso ha estado especialmente alineado con la agenda nacional por la redistribución, la equidad y la mayor inclusión social.

De igual modo, hemos impulsado la constitución de un modelo de gestión del conocimiento de estas innovaciones y la creación de una plataforma global para la innovación social mediante nuestro Catálogo de Innovaciones Sociales y la adhesión de 20 entidades mundiales de innovación social a esta iniciativa, entre las que se cuentan el *Center for social innovation de Stanford*, *Skoll Foundation*, *Insead*, *Esade*, *Crises*, *Ocde Trento*, *ZSI*, *Instituto de investigaciones sociales de Dormunt*, *Ashoka*, *Innobasque*, *Ideo*, *Leed*, y *Colab del Instituto Tecnológico de Massachusetts*, entre otras.

En la búsqueda de procesos permanentes de formación de un renovado pensamiento social para la creación de valor público, seguimos consolidando el entrenamiento de líderes que consultan y analizan las tendencias mundiales en materia de política social, teniendo en cuenta el rol del sector privado en el desarrollo social y el éxito de la estrategia de alianzas público-privadas como plataforma del desarrollo económico y social. Fue así como pasaron por nuestra Escuela de Gerencia Social más de 60 líderes públicos y privados que cumplieron con un programa de formación en las universidades *Johns Hopkins*, *Columbia* y *Tecnológico de Monterrey*.

Ampliamos el espectro de nuestras relaciones institucionales con centros mundiales de vanguardia en materia de investigación social, así:

- Con el MIT avanzamos en el desarrollo de una alianza para cumplir la agenda de transferencia de tecnologías sociales que tendrán un impacto en materia de innovación y sistematización de nuestras intervenciones.
- Con *Babson College* iniciamos negociaciones para el fortalecimiento del ecosistema de emprendimiento de Medellín con el fin de fortalecer la articulación Universidad-Empresa-Estado con base en los modelos de integración propuestos por esta destacada universidad.
- Con la empresa pionera en educación virtual EdX, creada por Harvard y el MIT, iniciamos contactos con el fin de masificar sus cursos de manera gratuita y explorar las posibilidades de hacerlo conjuntamente en algunas regiones de Antioquia.

- Con *Open University* de Inglaterra, la más grande plataforma de educación virtual del mundo, avanzamos en negociaciones para identificar oportunidades de educación bilingüe.

Aunamos esfuerzos en pro de la primera infancia. Nuestros aliados en este tema fueron:

- El Municipio de Medellín con el programa Buen Comienzo.
- El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con los jardines sociales operados en los municipios de Turbo y Medellín.
- Las organizaciones no gubernamentales: FAN, La Visitación, PAN, Fundación Compartir, Dame la mano, Fundaflor, Gota de Leche, Albergue Infantil Antioqueño, Dulce Despertar y Fundaunibán, con los que beneficiamos 1.712 niños y sus familias.
- Los municipios de El Carmen de Viboral y Yarumal con los que operamos en convenio dos preescolares, con los que beneficiamos 1.519 niños y sus familias.

En temas como emprendimiento y finanzas contamos con aliados significativos como la Fundación Bancolombia, BBVA, Fundaunibán y Corbanacol; y en el programa ERICA, con la Gobernación de Antioquia, la Alcaldía de Medellín, EAFIT y la Universidad de Antioquia.

# Alianzas internacionales



## Canadá

- Thompson Rivers University

## Estados Unidos

- Universidad de Columbia
- Universidad de Harvard
- Universidad de Duke
- YABT (OEA)
- Microsoft
- ICDF
- ONU - Pacto global
- UNFPA
- CII (Crédito a Pymes)
- Acción Internacional
- PNUD (Programas de equidad, solidaridad y convivencia)
- UNICEF: acciones en pro de la infancia
- Banco Mundial: Estudio Caso Comfama
- BID (Mesoamérica, Mi casa con Remesas, Foro Interamericano de la Microempresa, Jóvenes con Empresa)
- FUPAD
- USAID
- Center for Social Innovation - Stanford
- CoLab MIT

## México

- Tecnológico de Monterrey

## Perú

- Secretaría General de la Comunidad Andina
- Asociación Probienestar y Desarrollo del Perú - PROBIDE

## Inglaterra

- The Young Foundation, SIX
- Helpage

## Mesoamérica

- Gobierno Nacional del Salvador
- BID
- PNUD
- UNFPA
- USAID
- Comisión Europea
- Banco Agrícola
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
- Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
- Programa Nacional Ciudad Mujer

## Brasil

- Red de Tecnología Social
- Misión Rectores Universidades: U. Federal de Santa Catarina, U. del Estado de Santa Catarina, U. UNISUL, Centro de Referencia Tecnologías Innovadoras, Parque Sapiens, Parque Tecnológico Alfa, Centro Empresarial para la Elaboración de Tecnologías Avanzadas, FAPESC

## Chile

- Gobierno de Chile, Universidad Católica de Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad de Chile, Universidad Andrés Bello, Universidad Federico Santa María, Universidad de Santiago USACH (Misión Rectores Universidades)
- CEPAL (Gestión de Programas Sociales)
- PREAL (Prevención de la violencia en la educación)
- Centro de Innovación de Un Techo para Chile

## España

- Fundación Carolina
- Universidad Oberta de Cataluña
- Universidad Complutense
- Fundación Crea Empresa
- CEEICALSA
- ISEAD
- AECID
- OEI
- Centro de Ciencias Humanas y Sociales
- Instituto de Innovación Social - ESADE
- Innobasque
- Deusto Innovación Social
- Universidad Politécnica de Valencia
- Imsero
- Universidad Pompeu Fabra
- Cluster Development

## Francia

- UNESCO
- EDU4
- U. Sorbonne
- Aventura Amazonía
- Social Innovation Center - INSEAD

## Alemania

- Fundación Siemens
- Socialforschungstelle de Dortmund

## Austria

- ONUDI
- Centre for Social Innovation - ZSC

## Suiza

- OIM

## Japón

- Embajada de Japón en Colombia (Centros de Información y Servicios para Jóvenes de Sectores Populares)
- Donación Damas NIPON

## 2.6. Premios y distinciones

- De las 43 Cajas de Compensación existentes en Colombia, Comfama es la cuarta con mayor recordación y la tercera más cercana y querida por los colombianos. Así lo afirma la revista Gerente en su estudio del *Top of mind\** (es el indicador que revela cuál es la marca que en primer lugar se le viene a la mente al mayor número de personas cuando se les pregunta por una categoría) y *Top of heart\*\** (conexión emocional que tiene el usuario con un producto o servicio), de 2012.
- Comfama está entre las 50 empresas con mejor reputación en Colombia. Así lo ratifica el estudio *RepTrak™ Pulse Colombia 2012*: las 100 empresas con mejor reputación en el país, investigación desarrollada por *Goodwill Comunicaciones* y el *Reputation Institute* (23 de julio).
- Ocupamos el tercer lugar entre las empresas con mayor credibilidad, imagen favorable y que genera confianza gracias a su gestión, según el informe *Antioqueños hoy*, realizado para Teleantioquia, por Ipsos Napoleón Franco (17 de julio).
- La publicación 1.000 empresas con *sello antioqueño* del periódico *El Colombiano*, destacó a Comfama en el puesto 19 de las compañías antioqueñas con mayor proyección y crecimiento económico (17 de julio).
- Comfama es una de las mejores empresas para trabajar en Colombia por sus óptimas condiciones laborales y gestión humana. Además, es la primera Caja de Compensación Familiar de Antioquia y la cuarta en Colombia. Así lo destaca la investigación realizada por la firma Merco, Monitor empresarial de reputación corporativa (20 de julio).
- Recibimos la renovación de los certificados de los Sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental, entregado por el Icontec como respuesta a la óptima prestación de servicios de salud, y el diseño, desarrollo y prestación de programas educativos y de tiempo libre (22 de junio).
- Comfama fue seleccionada por la Universidad de Harvard como su primer caso colombiano de estudio, por su liderazgo en la prestación de servicios sociales y por su experiencia en el campo de las alianzas público-privadas. Así lo confirmó el profesor Matt Andrews, experto en políticas públicas y en formas de gobierno en países en vías de desarrollo (13 de marzo).
- El proyecto de vivienda Villa Suramericana fue escogido por la ONU-HABITAT y la municipalidad de Dubái como una de las mejores prácticas presentadas al *Premio internacional de Dubái, mejores prácticas habitacionales*, DIABP 2012 (28 de enero).
- Comfama fue destacada como un modelo exitoso de protección social por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe (CEPAL). La comisión publicó el documento *Experiencias exitosas en innovación, inserción internacional e inclusión social*, en el que destaca a Comfama como una organización cuyo enfoque estratégico se concentra en reducir inequidades sociales, basándose en los principios de solidaridad, responsabilidad e integración (6 de enero).



Preescolar Yarumal



Preescolar La Ceja



# 3. Nuestro informe

Este informe se convierte en un Indicador del progreso genuino<sup>1</sup> en Colombia, soportado en un crecimiento significativo y de grandes realizaciones, y de la mano de los grupos de interés de Comfama a quienes entregamos se lo entregamos como una más de las buenas noticias en temas económicos, sociales, ambientales, comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Está desarrollado bajo la metodología GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Para la obtención de la información no se encontraron limitaciones en su alcance, todas las fuentes fueron fidedignas. Su proceso de planificación, estructura, definición de contenidos y su *materialidad* se desarrollaron con la metodología del año anterior, con el compromiso y participación de los responsables del levantamiento y seguimiento de la información institucional, la cual no tuvo cambios significativos diferentes al progreso natural de la organización y fue sistematizada a través de indicadores, almacenados por medio de tablas, informes comparativos, análisis de contexto y demás herramientas metodológicas que permitieron la revisión exhaustiva de los indicadores.

El proceso permitió dar cuenta de las acciones que realiza Comfama, en su ejercicio permanente de responsabilidad social, y expresar claramente su compromiso con los 10 principios promulgados por el Pacto Global, iniciativa en la que participamos desde noviembre del 2010 para la defensa de los derechos humanos, el medio ambiente, los derechos laborales y la anticorrupción.

Para este segundo informe de sostenibilidad, la información e indicadores reportados fueron verificados por los responsables de los procesos. No obstante, los contenidos relativos a la dimensión económica han sido sometidos a un proceso de verificación externa desarrollado por la firma *Deloitte and Touche*, cuyo certificado se encuentra en los anexos de este documento.

Para conocer más información correspondiente a este informe contáctese al correo [sbotero@comfama.com.co](mailto:sbotero@comfama.com.co)

<sup>1</sup>Halsted y Cobb (1996) proponen un indicador alternativo al PIB que analice implícitamente el progreso económico en función del bienestar.



# 4. Nuestros grupos de interés



Durante 2012 continuamos fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés identificados en 2011 a partir del estudio desarrollado por la empresa de comunicaciones Táctica y Estrategia, pues construir y mantener relaciones de confianza es impensable sin el diálogo. Desde los diferentes espacios de conversación logramos identificar sus expectativas y demandas para alcanzar niveles mayores de participación, así como la integración de los mismos en la estrategia de la organización, estableciendo, así, canales efectivos que permitan una mayor interacción.

Grupo de interés	¿Quiénes son?	Expectativa de Comfama del grupo de interés
Usuarios	Empleadores Trabajadores Empresas Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios.</li> <li>• Uso de servicios (lealtad y fidelidad).</li> <li>• Multiplicadores de la marca.</li> <li>• Pago oportuno.</li> </ul>
Sistema de Compensación familiar	Cajas de compensación Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia leal.</li> <li>• Fortalecimiento del sistema.</li> </ul>
Trabajadores	Vinculados con contrato de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brazo operativo estratégico.</li> <li>• Aplicación de las estrategias de Gestión Humana.</li> </ul>
Comunidad	Grupo de personas en zonas de influencia.	Comfama aliado para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar sus proyectos.</li> <li>• Uso de servicios.</li> <li>• Multiplicadores de la marca.</li> </ul>

Grupo de interés	¿Quiénes son?	Expectativa de Comfama del grupo de interés
Proveedores	Empresas o personas con vínculos contractuales para la prestación de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un servicio de calidad.</li> <li>• Ser leales.</li> <li>• Entrega con calidad y oportunidad.</li> <li>• Permanecer e incentivar la afiliación.</li> </ul>
Aliados públicos y privados	Aliados estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comfama primera opción.</li> <li>• Aportar recursos vía alianzas y convenios.</li> <li>• Respalda el sistema de Protección Social.</li> </ul>
Autoridades	Responsables control, vigilancia y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y asesorar.</li> <li>• Vigilar con transparencia.</li> </ul>

Desde esta perspectiva, la comunicación como método de relacionamiento con nuestros grupos de interés buscó comprender las condiciones externas imperantes, coordinar y aprovechar los recursos internos, diseñar políticas integrales y gestionar planes para desarrollar el conocimiento institucional, fortalecer la competitividad y consolidar nuestra reputación.

Estos son los resultados de las estrategias implementadas:

- 2.342 notas publicadas en los medios masivos de comunicación locales, regionales y nacionales.
- 176 boletines de prensa enviados a los medios de comunicación.
- 1.369 notas publicadas en la plataforma virtual de la organización.
- 606 contactos atendidos en forma virtual.
- 3'900.000 ejemplares del periódico *El Informador*.
- 975 emisiones, regionales y nacionales, del programa radial *Caja Sonora*.
- Con los 266 eventos realizados que congregaron a 115.682 personas
- 2 ediciones de la revista *Observar* (números 25 y 26) en las que se abordaron en profundidad temas de sostenibilidad y ecoequidad, en el marco del Foro Nacional de Hábitat, y el estado del arte de las innovaciones sociales en el plano internacional y nacional.

Las estrategias de comunicación y mercadeo de Comfama dan cumplimiento a códigos y estándares voluntarios, y a los de comunicación publicitaria mediante diferentes mecanismos como encuestas, evaluaciones y entrevistas. La organización respalda sus mensajes con usuarios reales que voluntariamente expresan su deseo de compartir experiencias en el uso de nuestros productos y servicios, y dan su autorización para publicarlos en los distintos medios de comunicación. Además, monitorea y revisa el impacto y los resultados de su gestión en comunicación y publicidad de acuerdo con cuatro principios estructurales:

- **Honestidad.** Los mensajes publicitarios de Comfama son honestos, veraces y cumplen con la promesa de venta que promociona la organización, de acuerdo con las normas que rigen el Sistema de Compensación Familiar en Colombia.
- **Responsabilidad social.** Comfama promueve mensajes que exaltan la dignidad e integridad humana, y no hace distinción de género, edad, raza o religión en sus comunicaciones, ni promueve conductas

antisociales. Tampoco hace comparaciones irreales o injustas, ni denigra de otras entidades que sean o no de su competencia, ni promueve productos prohibidos en algunos mercados.

- **Veracidad.** Las comunicaciones de Comfama son verídicas y sus mensajes se pueden comprobar mediante los productos y servicios que entrega a los usuarios. En caso de anunciar un producto con descuento por un error involuntario, se respeta la oferta que se haya anunciado.

- **Respeto.** La información de los clientes y usuarios de Comfama contenida en las bases de datos, es vigilada y protegida cuidadosamente, no se comparte con terceros, no se utiliza para fines publicitarios, ni se envían mensajes o correspondencia sin su autorización, lo que ha dado como resultado que el 2012 no se presentaran reclamaciones fundamentadas ante instancias judiciales en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes, salvo una queja relacionada con la afectación a la privacidad de un usuario del servicio de salud por parte de un proveedor. En esta situación, se realizaron las acciones de investigación y corrección que llevaron a aclarar la situación con el cliente.

Con relación a este tema, fue expedida en Colombia la Ley 1581 de 2012, en la que se estipulan aspectos relacionados con la garantía de la intimidad de las personas, el ejercicio del habeas data y la protección de datos personales. En este sentido, Comfama inició el proceso de análisis de las disposiciones de dicha Ley que deberán ser adoptadas en el año 2013.

Otra de las formas de acercamiento a nuestros grupos de interés, es a través del conocimiento de las capacidades e iniciativas de instituciones locales, regionales, nacionales e internacionales. En este sentido, participamos activamente en proyectos, órganos de dirección y comités de organizaciones que buscan impactar positivamente el desarrollo económico, social y ambiental de la población, a través de la participación activa en los siguientes espacios de concertación:

- Órganos de dirección de entidades como Asocajas, Centro de Pensamiento Social de Proantioquia, Programa Erica, Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño-CEO, Fundación Apoye, Jardín Botánico, entre otros.

### **Comités**

- Asuntos ambientales y asuntos energéticos de la ANDI.
- Desarrollo Social - Antioquia 200 años, de la Gobernación de Antioquia.
- Responsabilidad Social Empresarial de la ANDI.
- Salud de Asocajas.
- Vigilancia epidemiológica del Municipio de Medellín.
- Gestión humana y salud ocupacional de la ANDI.
- Producción más limpia de la Corporación empresarial pro Aburrá norte.
- Comité regional para la prevención y erradicación del trabajo infantil y protección al joven trabajador, de la Gobernación de Antioquia.
- Comité técnico 14 Gestión ambiental y técnico 180 Responsabilidad social empresaria, del Icontec.
- Técnico de materias primas y residuos de la Corporación empresarial pro Aburrá norte.

## **Redes**

- Infancia del Oriente y Urabá antioqueño
- Participación ciudadana en Medellín
- Prevención de la anorexia y la bulimia de Medellín
- Violencia intrafamiliar de Girardota
- Antioqueña de niñez, Redani.

## **Consejos**

- Generación con garantía de derechos, de la Gobernación de Antioquia.
- Municipal de política social Compos (Rionegro y Apartadó).
- Municipal del empleo y la productividad de Medellín.
- Nacional de participación de la sociedad civil (Asocajas, BID, Comfama).
- Población incluida de la Gobernación de Antioquia.

La participación de Comfama en estos espacios busca poner a disposición de los grupos de interés su capacidad institucional y experiencia alrededor de las iniciativas que se lideran, procurando impactar de forma directa e indirecta a la población más vulnerable, ya sea mediante la ejecución de proyectos de intervención o el impulso y diseño de propuestas que ayuden a poner en marcha las políticas.



## 5. Dimensión económica

En el año anterior abrimos nuevas sedes de servicios en el centro comercial Los Molinos, en el centro empresarial Olaya Herrera, en la Casa Provincial de Rionegro y el Centro integral de salud de Copacabana. Dichas sedes nos han permitido consolidar nuestra red de canales de dispensación con el objetivo de ofrecer a nuestros afiliados y a la comunidad en general un portafolio de servicios renovado, innovador y en sintonía con sus necesidades para la generación de valor y fortalecimiento de los vínculos con total respeto a la normatividad existente, PR9 no presentándose multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Nuestras inversiones ascendieron a \$34.533 millones (US19 millones) en diferentes proyectos orientados a la modernización de nuestras sedes, la adecuación de las mismas, la gestión de importantes proyectos de vivienda y el desarrollo de la plataforma tecnológica que soporta la prestación de nuestros servicios sociales.

Los empleadores afiliados encontraron en Comfama un aliado para el crecimiento, desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores y familias. **48.733 empresas afiliadas** consolidaron un total de población afiliada a Comfama de **1'771.393 personas**, incluyendo **758.418 trabajadores con 725.507 personas a cargo y 287.468 cónyuges**, que nos ubican como la primera Caja de Compensación en el Colombia en empresas afiliadas.

De esta población, **361.022 son trabajadores beneficiarios**, es decir, que por su nivel de ingresos accedieron a los servicios prestados por Comfama con tarifas diferenciales. También recibieron mensualmente el subsidio cuota monetaria<sup>2</sup> como un apoyo para el sostenimiento de sus familias.

Además de la población de trabajadores afiliados y sus familias, contamos con 2'104.854 de personas afiliadas a los Regímenes Contributivo y Subsidiado en salud, así como diversas poblaciones no afiliadas que reciben nuestros servicios de la Caja, con lo cual cubrimos a una población total de **4'001.937 personas en los 125 municipios de Antioquia**. Todo esto significa que las acciones de Comfama llegaron al **64,3% de la población antioqueña**.

Al finalizar el 2012, nuestra organización había destinado **\$1.281'668 (US712 millones) millones a la inversión social**, lo que significó un **crecimiento del 82%** en relación con lo invertido en el 2011; sus ingresos eran de \$1'330.749 millones (US740 millones) y sus activos crecieron un 12%, al llegar a \$941.838 millones (US523 millones).

Nuestras empresas afiliadas, pensionados, afiliados voluntarios y trabajadores independientes, además de consolidarnos como la primera Caja de Compensación del país, contribuyeron con **\$412.443 millones (US229 millones) en aportes**, gracias a los cuales fue posible la entrega de \$142.993 millones (US79 millones) en cuotas monetarias representadas en 6'560.529 cuotas monetarias a un promedio mensual de 546.711 personas a cargo beneficiarias. El valor de cada una de las cuotas monetaria ordinaria mensual durante el 2012 fue de \$21.366.

<sup>2</sup>Para aliviar las cargas económicas que representa para los trabajadores el sostenimiento de su familia, Comfama ofrece el subsidio cuota monetaria, una prestación social que se paga en dinero, especie y servicios a los trabajadores afiliados que cumplan determinados requisitos, como por ejemplo que devengue menos de 4 SMLMV, tener personas a cargo, entre otros.



Comfama Los Molinos



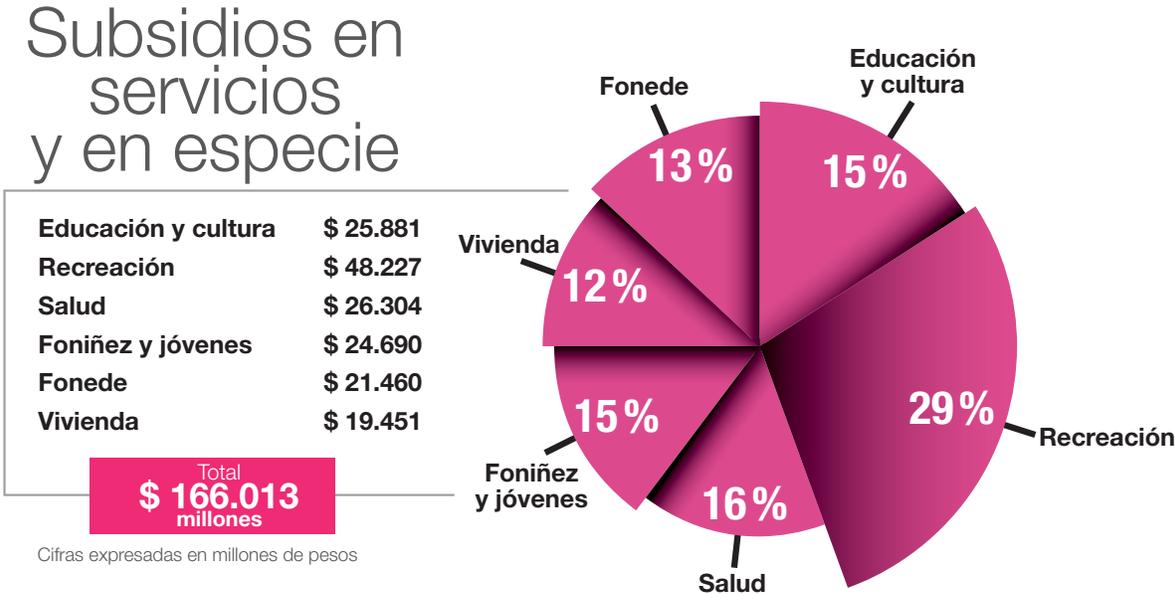
Centro Integral de Salud, Copacabana

Por otra parte, destinamos una cuota monetaria adicional a nuestros trabajadores afiliados del sector agropecuario por un valor total de **\$2.086 millones**, y lo hicimos a un promedio mensual de **49.425 personas beneficiarias**.

Igualmente, para las personas en situación de discapacidad destinamos una cuota monetaria adicional de **\$1.009 millones**, y lo hicimos a un promedio mensual de **3.934 personas**.

Capítulo especial merecen los **\$166.013 millones en subsidios en servicio** y en especie en diferentes servicios sociales para mejorar la calidad de vida de nuestra población afiliada.

Dichos subsidios se distribuyen así:



Nuestra gestión posibilitó la generación de otros recursos, diferentes a los aportes, por un valor de **\$921.243 millones (US512 millones)**, lo que significa que **por cada peso recibido en aportes logramos generar \$2,24 adicionales** para contribuir con el desarrollo de nuestras acciones en beneficio de la población afiliada y de la comunidad en general.

Inversión social  
**\$1'281.668**  
millones



### Valor económico directo generado y distribuido

Componente	Año 2012 (\$ millones)
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>\$1.330.749</b>
Ingresos	\$1.330.749
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>\$1.325.104</b>
Costes operativos	\$1.153.220
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$153.854
Pagos a proveedores de capital	\$8.504
Pagos a gobiernos	\$9.526
<b>Valor económico retenido (VER)</b> (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido)	<b>\$5.645</b>

Como resultado de las anteriores acciones, Comfama generó un Impacto Social del Beneficio que supera los 150 millones de impactos, distribuidos de la siguiente manera:

Impactos directos e indirectos	N°
Población afiliada y convenios	4.101.886
Salud	24.095.992
Servicios en sedes	74.899.106
Vivienda	134.609
Crédito, cuota monetaria y subsidio al desempleo	14.435.858
Generación de empleo directo	9.969
Bienestar laboral	266.295
Ferías y eventos	240.500
Otros	37.549.024
<b>Total</b>	<b>155.733.239</b>

Es necesario direccionar los recursos económicos para el desarrollo de acciones que directa e indirectamente impactan de manera favorable el ambiente para generar una cultura entre los usuarios y empleados de Comfama orientada a la sostenibilidad. Es así, como para el año 2.012 se desarrollaron las siguientes acciones y erogaciones:

Gastos	Valor en pesos	Valor en dólares
Pago total tasa de aseo (según ejecución contable)	\$185.647.464	US 103.265
Pagos por recolección de residuos peligrosos	\$46.551.989	US 25.894
<b>Total</b>	<b>\$232.199.453</b>	<b>US 129.159</b>



Mejoramiento de viviendas afectadas por la ola invernal en Buriticá



Urbanización Villas de Guatapurí en Chigorodó

Servicios educativos,  
recreativos y culturales

29'298.790



Inversiones	Valor 2012	Beneficios
Aprovechamiento del aire frío que se pierde de la bomba de calor de la piscina de San Ignacio para mejorar la climatización del salón de <i>cycling</i> del gimnasio de la sede.	\$650.000 (US362)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de \$12'000.000 en compra de equipo y \$24'000.000 en consumo de energía anual.</li> <li>• Mejoramiento de las condiciones de humedad y temperatura interna del salón.</li> <li>• Satisfacción de los usuarios del gimnasio.</li> <li>• Aprovechamiento de una emisión a la atmósfera.</li> <li>• Proyecto educativo con proyección social y base de los informes de sostenibilidad en pacto global y disminución de huella de carbono (cambio climático).</li> </ul>
Humedal horizontal de flujo subsuperficial evapotranspirativo. Parque Rionegro, baños zona 2.	\$2.500.000 (US1.391)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cero vertimientos a cuerpos de agua porque el agua residual es la materia prima para las plantas y suelo del humedal.</li> <li>• Ahorro anual por vertimiento: \$3'500.000.</li> <li>• Herramienta técnico-educativa para motivar la investigación en jóvenes habitantes y empresas de áreas rurales.</li> </ul>
Climatización de piscina de adultos y niños con un mismo sistema de bombeo y filtración y recirculación de agua por toboganes.	\$5.000.000 (US2.781)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro anual operativo por concepto de consumo de energía, consumo de agua, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, análisis de laboratorio: \$42'000.000.</li> <li>• Ahorro por compra de equipos: \$27'000.000.</li> <li>• Ampliación de cobertura de servicios de la sede con servicio de piscina con climatización.</li> <li>• Proyecto educativo de investigación con proyección social.</li> <li>• Base de informe para reporte de indicadores de sostenibilidad pacto global.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>\$8.150.000 (US4.533)</b>	

## Nuestros proveedores

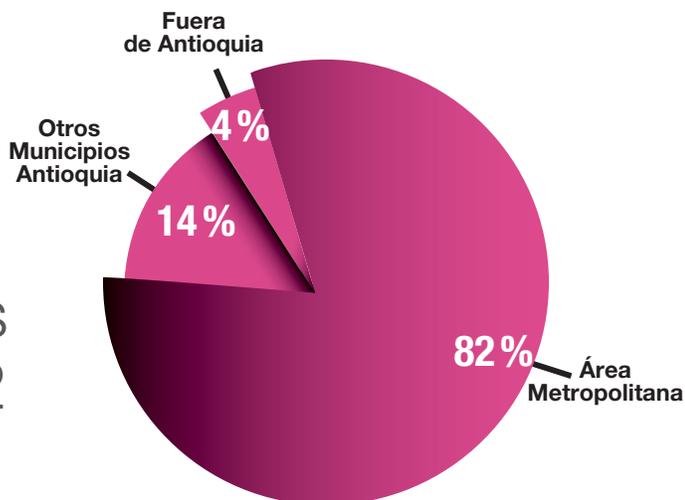
Como eje fundamental del relacionamiento con los proveedores, nuestro sistema de contratación se basa en los principios de igualdad, transparencia y economía con los que desarrollamos 4.130 contratos que alcanzaron la cifra de \$530.138 millones (US294 millones) distribuidos así:

Servicios	N° de contratos vigentes 2012	Millones de pesos pagados
Salud	456	\$421.698
Educación	180	\$742
Atención Integral al menor de 0 a 6 años y jornada escolar complementaria	23	\$3.775
Recreación y cultura	650	\$2.281
Servicios concesionarios	142	\$-
Crédito y convenios	629	\$27.344
Vivienda	151	\$-
Pago cuota monetaria	164	\$6.912
Redención bonos subsidio al desempleo	3	\$462.751
<b>Subtotal servicios</b>	<b>2.398</b>	
<b>Institucionales</b>		<b>\$3.653</b>
Gestión Humana	44	\$481
Cooperación Nacional e Internacional	56	\$3.031
Comunicaciones	241	\$22.816
Operaciones	560	\$901
Secretaría General	105	\$11.205
Financiera	68	\$10.182
Mercadeo	351	\$2.374
Arrendamientos	135	\$11.928
Desarrollo Estratégico	51	\$573
Servicios Sociales	119	\$234
Salud	65	\$8
Unidad Control Gestión	2	\$67.387
<b>Subtotal institucionales</b>	<b>1.797</b>	
<b>Total</b>	<b>4.195</b>	<b>\$530.138</b>

Adicionalmente, Comfama contribuye al desarrollo de la economía regional mediante sus procesos de contratación y compras puesto que el 96% de los proveedores utilizados para el suministro de bienes y prestación de servicios de la Caja se encuentran ubicados en el Departamento de Antioquia y en estos proveedores se invierte el 96% del valor de las compras.

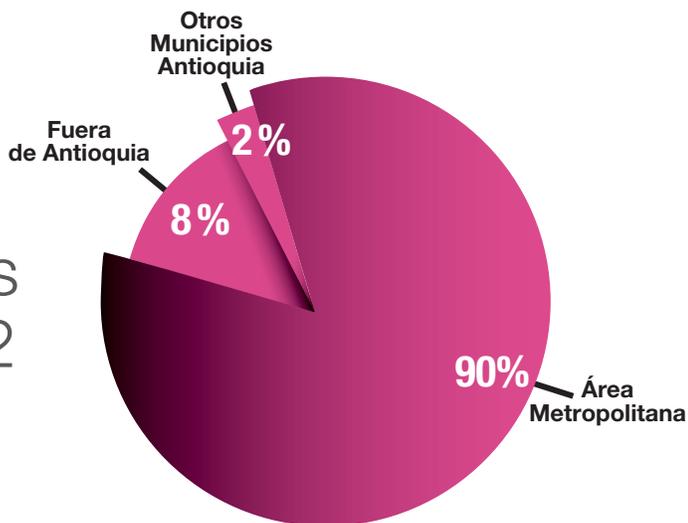
Sector	Cantidad	Facturación (\$ millones)
Área Metropolitana	1.491	\$105.756
Fuera de Antioquia	69	\$ 8.902
Otros municipios Antioquia	159	\$2.299
Rionegro	47	\$1.659
Apartadó	41	\$772
Guatapé	6	\$96
<b>Total general</b>	<b>1.813</b>	<b>\$119.484</b>

## Distribución geográfica de proveedores Comfama 2012



Dentro de la relación contractual que Comfama tiene con sus proveedores para la contratación de bienes y servicios se hace explícito el cumplimiento de la normatividad laboral colombiana y de todos los aspectos relacionados con la contratación, la seguridad social y la salud ocupacional como requisito fundamental para establecer relaciones comerciales. Para el 2012 en nuestra cadena de operación y proveedores no se identificaron riesgos de explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio. Asimismo, en los procesos de auditoría interna realizados por la Unidad Control de Gestión de Comfama no se identificaron operaciones con impacto negativo en materia de derechos humanos.

## Distribución Geográfica de Proveedores Comfama 2012 Valor Compras





## 6. Dimensión social

## 6.1. Más y mejores capacidades

La llamada dimensión social se fundamenta en lo que a partir de 1990 se denominó el índice de desarrollo humano (IDH), teoría desarrollada por el Premio Nobel de economía Amartya Sen, que define este concepto de acuerdo al nivel de vida de los pueblos como el proceso de **ampliación de las opciones de las personas y mejora de las capacidades humanas** (la diversidad de cosas que pueden hacer o ser) y **las libertades** para que puedan tener una vida larga y saludable, acceso a la educación y a un nivel de vida digno, y participar en las actividades de su comunidad y en las decisiones que los afecten.

Los beneficios del impacto social de Comfama en Colombia nos afianzan como una organización sólida y en crecimiento dentro de la política social del Estado y como un articulador de primer orden de las voluntades de diversos actores públicos y privados para mejorar la calidad de vida de los colombianos. Si bien nuestro accionar puede en algunas ocasiones estar dirigido de manera directa a una persona, el servicio prestado tiene impactos directos o indirectos sobre distintos miembros del grupo familiar o personas cercanas, con lo cual se configura un efecto multiplicador del beneficio que genera en las poblaciones objeto de atención. Adicionalmente, una misma persona puede recibir diferentes servicios y tener múltiples contactos durante el año, por lo cual el **Impacto Social del Beneficio** asciende varias veces a la población cubierta con nuestras intervenciones.

Las acciones de Comfama están alineadas al mejoramiento de la calidad de vida que solo es posible a partir de la generación y fortalecimiento de capacidades mediante nuestros programas de educación, recreación, deportes y salud, y el desarrollo de oportunidades con los servicios financieros y de vivienda.

Las siguientes cifras dan cuenta de las acciones más destacadas orientadas a fortalecer nuestro compromiso social e impactar los Objetivos del Milenio, otra de las iniciativas mundiales con las cuales nos identificamos junto a 189 países que desde el 2000, y con el liderazgo de las Naciones Unidas, se comprometieron a incrementar el esfuerzo mundial para reducir la pobreza, sus causas y manifestaciones como punto de partida que ayude a dar un salto importante para lograr una mayor justicia en el planeta:

<b>Subsidio familiar</b> 48.733 empresas afiliadas 758.418 trabajadores afiliados 1'771.393 personas cubiertas en el Sistema \$412.443 millones en aportes \$142.993 millones en subsidio familiar para 546.711 personas a cargo en promedio mes \$166.013 millones en subsidios en servicios y en especie		
<b>Educación</b> 277.932 matrículas 166.091 alumnos 13'085.246 horas de formación 9'927.116 servicios de bibliotecas	<b>Tiempo libre</b> 1'319.453 asistentes a parques recreativos 347.960 usos de recreación libre 547.109 usuarios de gimnasios 13.006 turistas	<b>Salud</b> 2'104.854 afiliados 13'426.745 actividades 246.471 vacunas 2'056.799 complementos nutricionales
<b>Vivienda</b> 9.658 soluciones 2.867 subsidios asignados	<b>Servicios financieros</b> 193.071 créditos a trabajadores 2.950 créditos a mipymes 37.983 microseguros	<b>Desarrollo empresarial</b> 1.120 empresas apoyadas 4.657 asistentes a eventos 10.373 horas de formación

Promover el bienestar social para nuestros afiliados y la comunidad en general, es hablar de calidad de vida, incluyendo elementos del desarrollo humano como la educación, el tiempo libre, la recreación y la salud, los cuales en conjunto representan la medida de estabilidad de una sociedad. Para Comfama, además de ser una prioridad, hacen parte de nuestra propuesta de valor, pues estamos convencidos que en la medida en que se cuente con mayores capacidades, nuestras posibilidades de permanecer y prosperar serán mayores. Es por esto que nuestras acciones en estos frentes nos llenan de satisfacción.

### **Le apostamos a la educación en el ciclo vital**

Los cambios sociales y culturales dentro de los cuales se destacan la urbanización, la modernización y la incorporación de la mujer dentro del campo laboral hacen necesario el desarrollo de instituciones como los jardines infantiles los cuales contribuyen a desarrollar habilidades y destrezas sociales, afectivas, intelectuales y físicas que apoyan el inicio y desarrollo de aprendizajes; habilidades y estrategias que inciden en la participación activa y exitosa de los niños en diferentes escenarios.

Es por esto que Comfama, alineada con las políticas del Ministerio de Educación Nacional en el tema de inclusión, brindó atención a 7.493 niños en su red de preescolares. Con 81 pequeños en situación de discapacidad, desarrollamos la campaña por una cultura inclusiva, proceso de acompañamiento a padres de familia y grupos de apoyo a jardineras. Estas acciones permitieron que 626 niños se graduaran de los preescolares.

Nuestros programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano certificaron como técnicos laborales y auxiliares en Logística empresarial, Operación de sistemas de información, Mantenimiento de computadores, Gestión comercial, Cocina y Enfermería a 621 personas. Otros 27 jóvenes terminaron su formación media técnica en la sede Comfama La Ceja, que con esta graduación cerró su ciclo de educación formal, que hasta el 2012 acumuló 10 promociones, para un total de 298 bachilleres egresados

Asimismo, otros 302 de nuestros estudiantes realizaron propuestas de mejora en los procesos internos de las empresas donde laboran o donde realizan las prácticas como estudiantes certificados, complementada con el componente transversal de emprendimiento y empleabilidad, ambos fundamentales para la inclusión en el mercado laboral. A estas acciones se suman los convenios suscritos con el SENA, Escolme y con la Corporación Universitaria Remington que favorecieron la continuación del proceso de formación tecnológica y profesional, en menor tiempo y a menor costo.

Nuestra oferta educativa se complementa con:

- 7 bibliotecas en sedes propias.
- 4 bibliometro ubicadas en las estaciones del sistema de transporte masivo, Metro.
- 4 parques biblioteca en convenio con la Alcaldía de Medellín.
- 26 centros de consulta en línea.

Estos escenarios de acceso a la información hacen parte integral de la Red nacional de bibliotecas de Cajas de Compensación, del Sistema de bibliotecas públicas de Medellín y de la Red de bibliotecas públicas del Área Metropolitana, como un aporte a la transformación de Medellín y Antioquia, y al surgimiento de nuevas



Centro Integral de Salud Sabaneta



Centro Integral de Salud Bello

oportunidades que posibilitan a todos los afiliados y a la comunidad en general el acercamiento a la cultura y a las tecnologías para la inclusión en la sociedad del conocimiento.

En estos espacios **4'659.091 personas**, entre las que están 150.051 niños, jóvenes y adultos beneficiarios de programas de fomento a la lectura, recibieron **9'927.116 servicios bibliotecarios** entre préstamos y consultas, y disfrutaron de nuestras colecciones físicas y digitales. Además, Comfama generó acceso a medios de información virtual y digital para **1'474.026 personas** que usaron nuestros centros de consulta en línea en más de **77.950 horas de servicio y acceso gratuito a internet**.

En educación, los convenios y los fondos como el de Fomento al empleo y protección del desempleo (Fonede), tuvieron también su papel protagónico. Cabe resaltar el programa *Vitamina E* y su plan de incentivos, cuyo objetivo es la sensibilización de estudiantes de primaria y secundaria en temas de emprendimiento; y el realizado con la Gobernación de Antioquia en los *Semilleros de emprendimiento* de Antioquia E, los cuales permiten desarrollar competencias emprendedoras en los jóvenes, necesarias para formular su proyecto de vida de acuerdo con las condiciones de sus propias localidades en Urabá, Oriente y el norte del Valle de Aburrá.

Con el fondo de Fomento al empleo y protección del desempleado (Fonede), creado por la Ley 789 de 2002, para mejorar las condiciones de vida de la población desempleada cabeza de hogar a través de la entrega de subsidios destinados a cubrir necesidades en aspectos como alimentación, educación y salud; llevamos a cabo 34.974 matrículas con énfasis en los programas de informática, administración y desarrollo humano, para responder a las necesidades de las personas en la adquisición de competencias necesarias para ocuparse en algún oficio, toda vez que se les brindan herramientas para la búsqueda de empleo o reinserción laboral, la creación de empresas y la construcción de proyectos de vida.

### **Buenas inversiones en el tiempo libre de las personas**

El 2012 brindó la oportunidad a **2'544.160 de nuestros afiliados** y sus familias de disfrutar de **29.2908.790 oportunidades, traducidas en servicios para la inversión de su tiempo libre** con alternativas para la recreación, el turismo nacional, el esparcimiento, los eventos y la cultura en parques, sedes, gimnasios y piscinas, reconocidas con el máximo puntaje otorgado por la Secretaría de Salud en cumplimiento de la Ley 1209,

Se destacan los programas que acogieron en nuestras sedes un total de **225.015 adultos mayores** que se beneficiaron de las distintas actividades desarrolladas por Comfama: el 57,3% participaron en actividades de tiempo libre y el 24,2 % usaron los centros de consulta en línea. De otra parte, 14.299 personas en condición de discapacidad se beneficiaron de nuestros servicios con la participación en el programa **Futuro**. En cuanto a los programas para el desarrollo empresarial, un total de 4.647 usuarios recibieron 3.451 servicios y 10.373 horas de atención.

Respecto a las actividades para la promoción del deporte al interior de empresas afiliadas, se coordinaron 228 eventos deportivos y recreativos en el convenio Comfama – Isagen, y se programaron torneos de fútbol, microfútbol, baloncesto, dos tour de *cycling*; las Olimpiadas de Oriente en Tutucán y actividades para el

# Actividades en salud y nutrición

13'426.745



acondicionamiento físico en nuestros gimnasios, contando con la presencia de **547.109 personas**, un 12,1% más que el año anterior, lo que representó el 94% de los usos planeados.

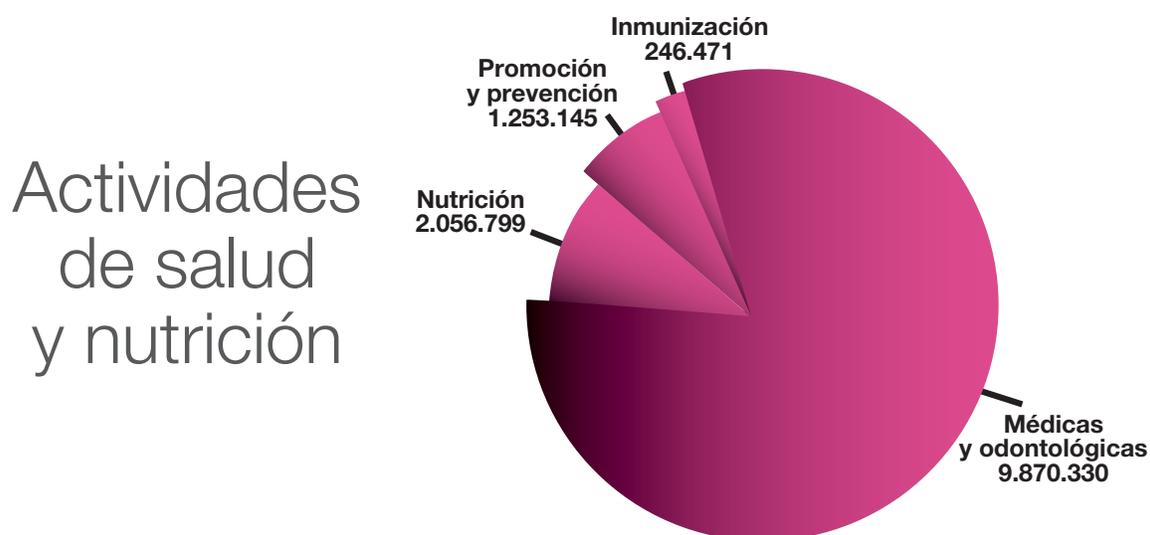
Otros programas que merecen ser destacados son *Aventura Empresarial en el Parque Arví*, actividad que consiste en fortalecer los equipos de trabajo mediante la metodología experiencial, en temas como fortalecimiento de los grupos de trabajo, comunicación asertiva, liderazgo, gestión del cambio y clima laboral. Para 2012, cubrió a 50.642 personas, quienes hicieron 93.198 usos, así como a 201 grupos empresariales con un total de 4.507 participantes equivalentes a 1.600 horas.

En las *Caminadas ecológicas paisajísticas* con diferentes grados de complejidad, desarrolladas para estimular el sano esparcimiento en ambientes naturales, con un enfoque de sostenibilidad ambiental, participaron 8.228 personas de 26 empresas afiliadas, quienes disfrutaron de 20 rutas. Además, se realizaron las *Supervacaciones* para los hijos de los trabajadores durante el receso escolar con el objetivo de brindar oportunidades y nuevas experiencias a los niños y jóvenes, en las que se procuró el aprendizaje y disfrute mediante la actividad lúdica como una herramienta pedagógica.

### Comprometidos con la salud de los antioqueños

Hablar sobre salud es reconocer que el derecho a ésta implica la creación y mantenimiento de condiciones que favorezcan a todos la disponibilidad garantizada de servicios de calidad, lo cual está referido directamente en la legislación nacional e internacional, incluida la Carta de los Derechos Humanos.

Comfama, comprometida con la salud de su población afiliada, atendió un total de 2'104.854 personas en sus programas de los regímenes Subsidiado y Contributivo<sup>3</sup>, quienes accedieron a 13'426.745 actividades de salud y nutrición, discriminadas de la siguiente manera:



<sup>3</sup> **Régimen Subsidiado:** Es un conjunto de normas y procedimientos que rigen la vinculación de la población pobre y vulnerable al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con recursos de la Nación y Entidades Territoriales.

**Régimen Contributivo:** Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.



Comfama logró durante 2012 impactar importantes indicadores en la población más vulnerable, con **1'658.760 afiliados a la EPS del Régimen Subsidiado**. Estos avances están referidos a resultados relacionados con indicadores asociados a hechos como:

- La Tasa de Mortalidad Infantil cerró en 6,39 eventos por cada mil nacidos vivos, cifra inferior al resultado de Antioquia que para el año 2011 estuvo en 8,8.
- La Tasa de Mortalidad Perinatal, igualmente, generó resultados positivos: mientras para Comfama estuvo en 3,7, para Antioquia fue de 17 muertes por cada mil nacidos vivos.
- En bajo peso, el porcentaje de la Caja frente al total de nacimientos fue del 9 %, inferior al 9,5 % reportado por el Departamento.
- Se observó una disminución de embarazo en adolescentes entre los 10 a 19 años con respecto a su misma población, al pasar de tener una tasa de 5,20 en 2011 a 3,17 en 2012, indicador de alta trascendencia ya que significa una reducción en adolescentes gestantes, niños con bajo peso al nacer, embarazos no deseados, hospitalizaciones maternas y en perinatos y, por tanto, menos muertes y menos maltrato infantil, entre muchos otros.
- La participación del embarazo en adolescentes estuvo en 277 eventos por cada mil gestantes, cifra que en Antioquia fue de 258 por cada mil.
- Atendimos 2.517 pacientes con VIH - Sida, dentro de los cuales hubo mujeres gestantes. Un resultado positivo es mostrar en cero la transmisión vertical de VIH de la madre al recién nacido.
- Se tiene vigilancia permanente de 88 pacientes con hemofilia, intervención que permite minimizarles el riesgo de hospitalización y generarles calidad de vida en su manejo ambulatorio.
- Se realiza seguimiento a 342 pacientes activos que han sido sometidos a implantación de prótesis ya sea de cadera, rodilla o codo, entre otras.
- Se ha logrado concentrar 146 pacientes para manejo por patología reumática de alta complejidad y altos costos.
- Se han realizado nueve implantes cocleares, principalmente en niños, procedimiento que ha favorecido la audición en estas personas, producto de su capacidad auditiva bilateral.
- Se han realizado 44 trasplantes de córnea.
- Al 30 de abril teníamos activos 939 niños en el programa *Madre Canguro*, lo cual ha favorecido su crecimiento y ha evitado complicaciones de gran severidad como la ceguera, la oxígeno-dependencia y la anemia, en su gran mayoría.
- Se están interviniendo mediante un tratamiento terapéutico integral 178 niños, víctimas de abuso sexual.
- En hipertensión y diabetes se tienen identificados cerca de 90.000 pacientes, prevalencia que se incrementa mes a mes por los nuevos eventos, producto de la transición demográfica y epidemiológica de nuestra población.
- Se atendieron 6.421 pacientes renales, de los cuales un alto porcentaje se encuentra en estadio del 1 al 4, lo que significa un enfoque preventivo y de calidad de vida que evita su paso a la conexión permanente a la máquina.
- El número de pacientes clasificados “alto costo” atendidos durante el año 2012, ascendió en un 150%, pasando de 8.191 reportados en el año 2011 a 20.447 en 2012.

El Sistema de Seguridad Social en Salud en Colombia ha estado afectado por una serie de factores estructurales relacionados con decisiones gubernamentales frente a los planes de beneficios, el manejo de recursos, el pago no oportuno de los servicios, la distribución de subsidios, las edades de atención, la

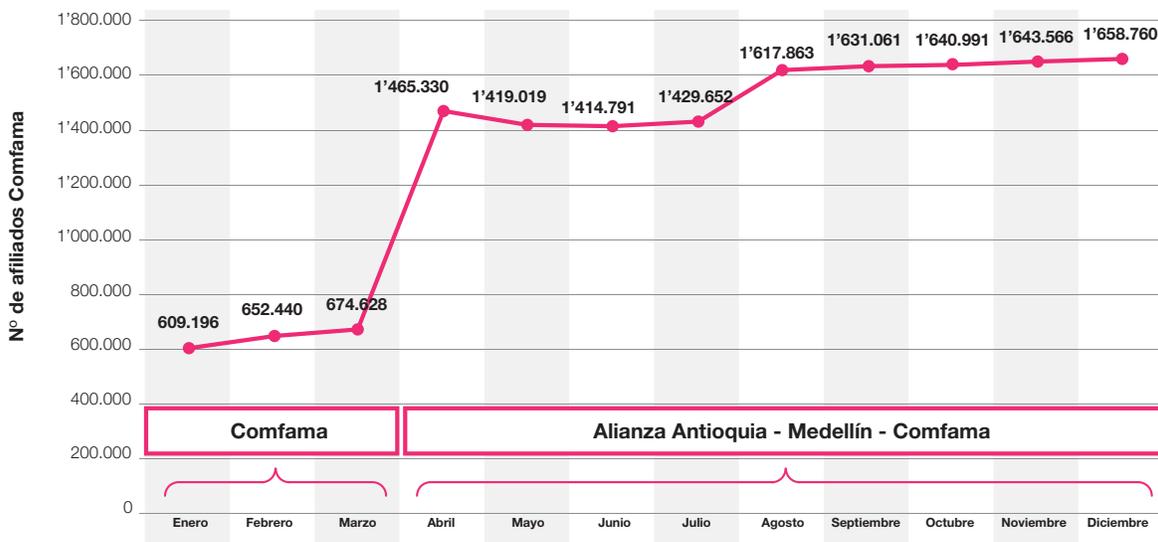
selección de los afiliados y las coberturas que inciden en el componente del costo y que, igualmente, afectan los estados financieros de las EPS.

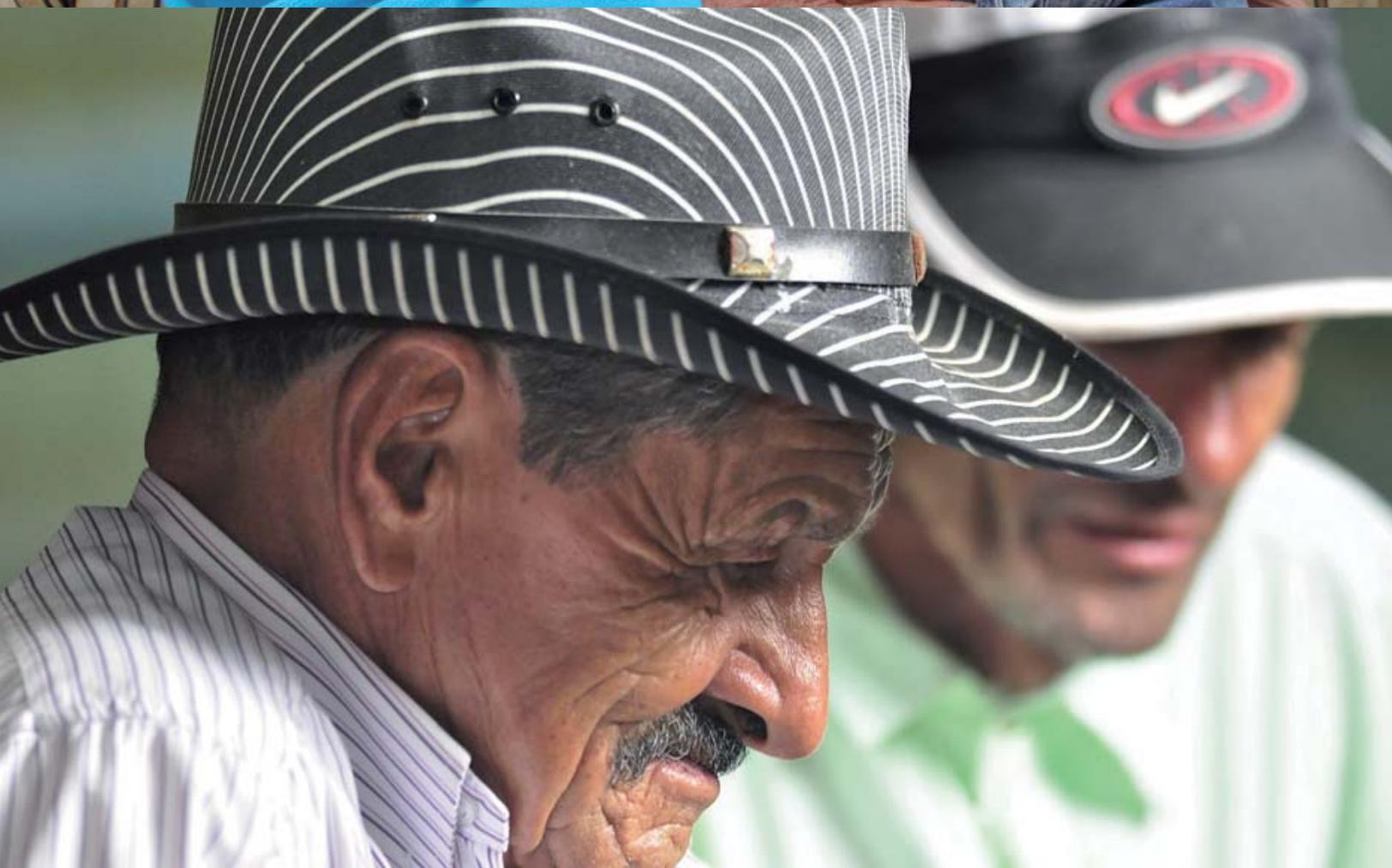
Ante esta situación y conscientes del compromiso de no afectar el patrimonio de la organización, Comfama oficializó en marzo del 2012, a la Superintendencia Nacional de Salud y a la totalidad de los entes territoriales, su decisión del retiro voluntario a partir del 31 de julio del 2012. Sin embargo, a pesar de que el retiro fue aceptado, debía cumplir con la Sentencia T760 del 2008 de la Corte Constitucional y del artículo 48 de la Constitución Política de Colombia, que indica que una EPSS no puede retirarse hasta tanto otra entidad reciba efectivamente a sus afiliados.

Con este panorama, al que se le sumó la cifra de 741.990 antioqueños sin aseguramiento en salud provenientes del retiro de Cafesalud en Medellín con 339.343 afiliados y de Comfenalco Antioquia con 402.647 usuarios, se hizo necesario buscar alternativas innovadoras que le permitieran al Departamento de Antioquia solucionar esta situación de crisis sanitaria. Se instaló entonces, una mesa de trabajo con el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Salud, la Superintendencia de Salud y las secretarías de Salud Departamental y Municipal para estudiar a fondo las soluciones que se requerían en el corto, mediano y largo plazo, dando pie a la creación de la Alianza 01 del 30 de marzo del 2012, cuyo fin era garantizar la continuidad en el aseguramiento y prestación de los servicios.

La alianza asume entonces, a partir del 1 de abril del 2012, el aseguramiento de la población que había alcanzado a finales de dicho año la cifra 1'658.760 afiliados, producto de la liquidación de la EPSS El Cóndor, la asignación forzosa de la población de los municipios de Vigía del Fuerte y Sopetrán, y la liquidación de la EPSS Selva Salud, como se muestra en la siguiente gráfica:

## Evolución de los afiliados de la alianza





Fue así como exploramos diferentes alternativas que permitieran capitalizar la experiencia adquirida por Comfama en la atención de la salud de la población más pobre del Antioquia, sin que la organización se viera afectada patrimonialmente, buscando disminuir el riesgo financiero del aseguramiento y de la mano de la Promotora de Proyectos, banca de inversión y de la firma de abogados Gómez Pinzón Zuleta, y con el apoyo fundamental de las Superintendencias del Subsidio Familiar y de Salud y los Ministerios de Trabajo y de Salud, quienes aportaron todo el soporte normativo, se logró construir una solución, a todas luces novedosa y que abre un camino en la búsqueda de la sostenibilidad del Sistema de Salud en Colombia, dando un gran paso en la dirección correcta para mejorar la salud de las personas más necesitadas de Antioquia..

La nueva sociedad expresa su voluntad para reducir trámites y costos de administración y permite a los socios ser actores en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en la cual el sector público posee el 73,30% de las acciones de la misma (36,65% para la Gobernación de Antioquia y 36,65% para el Municipio de Medellín) y el 26,70% para Comfama. El capital autorizado y suscrito de la nueva empresa es de \$81.852 millones, distribuidos de la siguiente manera:

- **Gobernación de Antioquia:** \$30.000 millones (US16 millones).
- **Municipio de Medellín:** \$30.000 millones (US16 millones).
- **Comfama:** \$21.852 millones (US12 millones), por la valoración que se le dio a los procesos de la misma y a la experiencia en el aseguramiento durante 17 años. La organización, en esta sociedad, no capitalizará por ningún motivo.

Comfama será quien opere procesos no gerenciales del aseguramiento y de acceso a los servicios de la nueva sociedad y el personal de la EPS Mixta se encargará de los procesos gerenciales. Para ello se le reconocerá a la organización un porcentaje de administración, el cual será del 5,5% para el primer año, del 4,2% al 4,5% para el segundo año y del 4% para el tercer año. Las acciones y servicios acordados para esta nueva propuesta iniciarían labores en el primer semestre de 2013.

La atención de los servicios del régimen contributivo a los 446.094 afiliados de Comfama se prestó en 15.130 metros cuadrados en el 2012, distribuidos en 14 Centros Integrales de Salud, con un crecimiento en infraestructura del 3,8%.

Estos afiliados, que son a la vez de la EPS Sura<sup>4</sup>, son atendidos con altos niveles de calidad en las IPS, el crecimiento en la prestación de servicios con actividades del POS Contributivo más las de Ley 21 fue de un 12%, al pasar de 4'240.947 a 4'765.628 en el 2012, lo que representó 524.681 actividades más.

Dentro de los servicios de Ley 21 a destacar en el 2012 están:

- 61.346 evaluaciones nutricionales a madres y niños.
- 42.802 atenciones psicológicas.
- 727 personas activas en el programa de rehabilitación, quienes recibieron 2.784 atenciones.

<sup>4</sup>EPS Sura: Entidad Promotora de Salud que ofrece servicios POS (Plan Obligatorio de Salud) y Planes Complementarios de Salud. A través de la Compañía de Servicios de Salud IPS Suramericana S.A., la EPS cuenta con divisiones asistenciales para apoyar su gestión con entidades como: IPS Punto Salud, Dinámica IPS, Salud en Casa, Punto de Vista y Consultoría en riesgos profesionales.

<sup>5</sup>ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

En el Plan Obligatorio de Salud (POS), en el 2012 se brindaron:

- 1'112.929 consultas médicas.
- 885.341 servicios odontológicos.
- 383.888 actividades de promoción y prevención.
- 1'407.601 exámenes de laboratorio.
- 249.872 imágenes diagnósticas, entre otros.

De otro lado, durante el año 2012, el ICONTEC<sup>5</sup> realizó las visitas de recertificación a nuestros Centros Integrales de Salud -CIS- y emitió un concepto favorable de la gestión de nuestros procesos con un cien por ciento de conformidad.

A través de la atención a esta población logramos también impactar importantes indicadores de salud pública, traducidos en:

- La tasa de mortalidad perinatal tuvo excelentes resultados y logramos disminuir las muertes con respecto a los recién nacidos, al pasar de tener 3,84 a 3,18 muertes por cada mil nacidos vivos en el 2012.
- La tasa de natalidad, igualmente, reportó buenos resultados, pues bajó de 10,32 a 9,66 nacimientos por cada mil afiliados, lo cual trae consigo el evitar posibles nacimientos no deseados, niños con bajo peso y complicaciones durante la gestación, el parto y el puerperio, que afectan la calidad de vida del binomio madre e hijo y de sus familias. En Antioquia el indicador estuvo en 12,08 para el 2011.
- También, reportamos buenos resultados en la tasa de muerte materna: mientras en el 2011 fue de 0,77, para el 2012 se redujo a 0,24 por mil nacidos vivos. Otro logro significativo tuvo que ver con la disminución de las cifras de los niños que nacen con bajo peso, al pasar de 9,91 en el 2011 a 9,72 por cada cien nacidos vivos en el 2012.
- En el programa *Nutricreciendo* se realizaron 51.931 evaluaciones a niños menores de 7 años y 9.230 atenciones a las madres gestantes, acompañadas de actividades educativas grupales encaminadas a mejorar los indicadores, con la entrega de 171.973 comprobantes nutricionales.
- Según los indicadores nutricionales, la talla baja para la edad o retraso en talla (desnutrición crónica) se presentó en el 8% de los niños evaluados (un 5,2% menos de las estadísticas nacionales de la Encuesta Nacional de la situación nutricional en Colombia-ENSIN 2010); el peso bajo para la edad (desnutrición global) se presentó en el 3% de los menores y la desnutrición aguda se presentó en el 1% de la población infantil.
- Del total de madres gestantes evaluadas en el programa *Nutricreciendo*, el 48% presentó peso normal para la gestación, el 37% exceso de peso y el 15% bajo peso, y según las estadísticas nacionales presentamos 1,2% menos de madres gestantes con bajo peso.
- Se aplicaron 246.471 dosis de vacunas, con las cuales se espera evitar la aparición de enfermedades inmunoprevenibles, especialmente en poblaciones vulnerables de niños, ancianos y gestantes.

## 6.2. Más y mejores oportunidades

### Por una vivienda más digna

Contar con una vivienda adecuada es una de las necesidades humanas reconocidas universalmente. El desarrollo de políticas para la creación de entidades que apoyen la vivienda; y la asignación de fondos,

<sup>5</sup>ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

subsidios, programas y proyectos, dan cuenta de algún tipo de obligación con respecto al sector de la vivienda, y, en virtud de esto, se configura como un asunto que impacta directamente la dignidad humana, la salud física y mental y, en general la calidad de vida. Sin embargo, a pesar de lo importante que es contar con una vivienda adecuada, en Colombia, según el censo del Dane de 2005, el déficit habitacional toca a 3'828.000 hogares.

Es por eso que desde la Subdirección de Vivienda y Obras de Comfama desarrollamos un proceso de intervención en la construcción y fortalecimiento del tejido social con las familias que adquieren vivienda en los proyectos propios y en los que hacemos la gerencia. Esta gestión está encaminada a fortalecer el capital social en las poblaciones, conforme a las políticas establecidas para la organización ciudadana, el desarrollo local y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias. Así, aportamos al crecimiento social y al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, a la organización de la comunidad (convivencia en proyectos agrupados), al medio ambiente y a la seguridad urbana y domiciliaria.

Son numerosas las estrategias a través de las cuales logramos los resultados, entre las que se encuentran las relacionadas con:

- Establecimiento de alianzas con las entidades municipales para el beneficio de las familias, mediante estrategias de trabajo interinstitucional.
- Generación de proyectos de intervención comunitaria orientados a la organización y al desarrollo social.
- Fomento de procesos de cohesión social, empoderamiento y autogestión con la población beneficiaria.
- Formación a las familias propietarias, educándolas en valores de convivencia ciudadana.

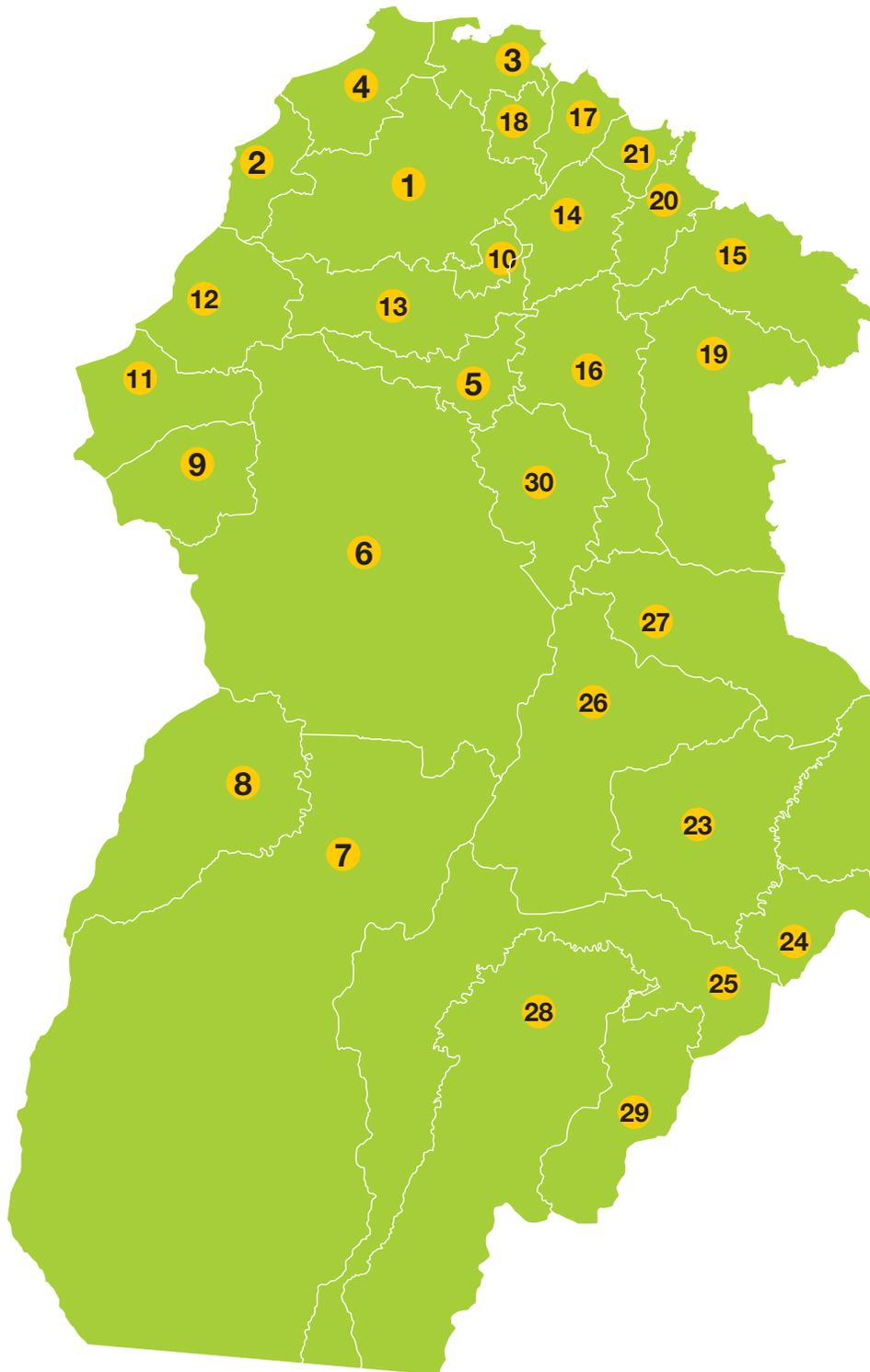
En el año 2012, Comfama contribuyó en la disminución de los déficits cuantitativo y cualitativo de vivienda en Colombia, al enfocar sus esfuerzos en generar diferentes medios de acceso a una vivienda digna para la población menos favorecida mediante alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas que nos permitieron llegar a más familias con diversas alternativas para mejorar su calidad de vida, acumulando un total de **\$182.477 millones en subsidios**, que beneficiaron a **20.806 familias**.

De las viviendas afectadas por la ola invernal y el Fenómeno de la Niña en 2010-2011, en el año anterior 6.323 casas fueron objeto de acciones de reparación en 63 municipios de Antioquia y 467 de mejoramiento con recursos de Comfama y del Isvimed<sup>6</sup>, lo que contribuyó a la disminución del déficit cualitativo.

Así mismo, se gestó el convenio con el Fondo Adaptación creado en 2010, con criterios de mitigación y prevención del riesgo, para el cual escogió a nuestra organización como gerente zonal para la construcción de 16.725 viviendas en los Departamentos de Antioquia (5.110), Córdoba (6.241) y Sucre (5.374). Para este año el Gobierno Nacional priorizó atender las familias afectadas, por lo tanto no realizó asignación de subsidios.

<sup>6</sup>ISVIMED: Instituto Social de Vivienda y Hábitat der Medellín.

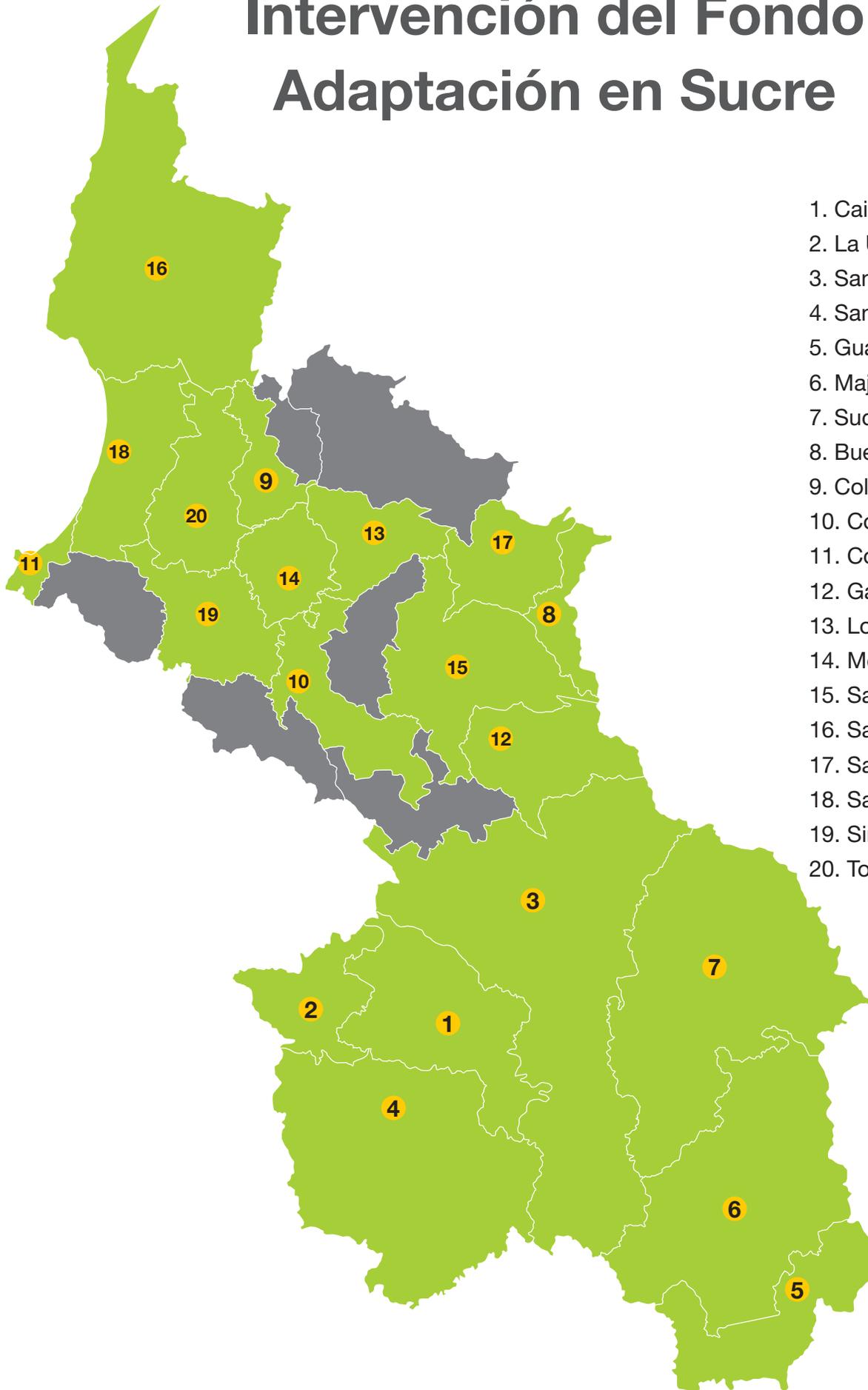
# Intervención del Fondo Adaptación en Córdoba



1. Lorica
2. Moñitos
3. San Antero
4. San Bernardo del Viento
5. Cereté
6. Montería
7. Tierralta
8. Valencia
9. Canalete
10. Cotorra
11. Los Córdoba
12. Puerto Escondido
13. San Pelayo
14. Chimá
15. Chinú

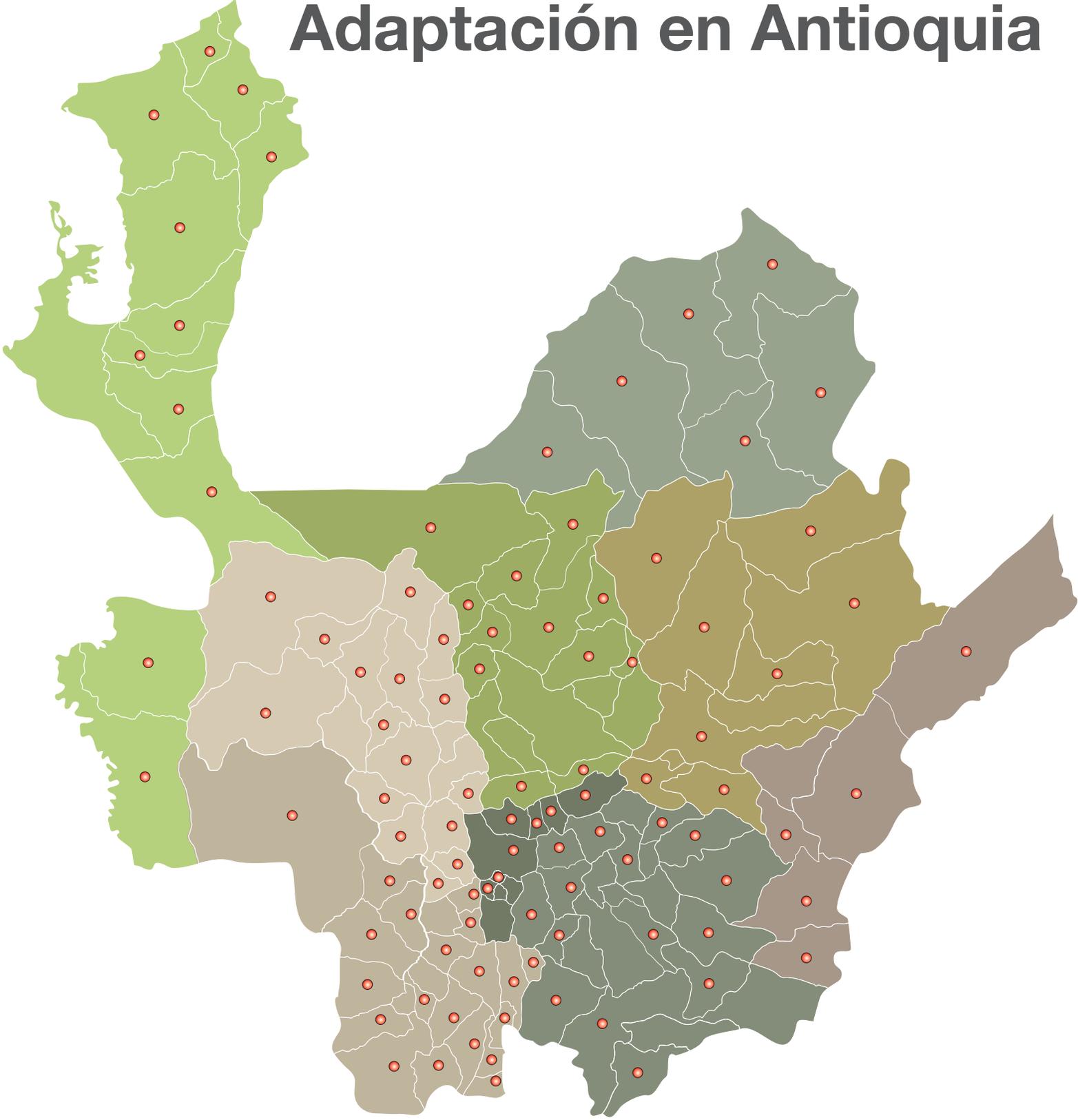
16. Ciénaga de Oro
17. Momil
18. Purísima
19. Sahagún
20. San Andrés Sotavento
21. Tuchín
22. Ayapel
23. Buenavista
24. La Apartada
25. Montelibano
26. Planeta Rica
27. Pueblo Nuevo
28. Puerto Libertador
29. San José de Uré
30. San Carlos

# Intervención del Fondo Adaptación en Sucre



1. Caimito
2. La Unión
3. San Benito Abad
4. San Marcos
5. Guaranda
6. Majagual
7. Sucre
8. Buenavista
9. Colosó
10. Corozal
11. Coveñas
12. Galeras
13. Los Palmitos
14. Morroa
15. San Luis de Sincé
16. San Onofre
17. San Pedro
18. Santiago de Tolú
19. Sincelejo
20. Tolú Viejo

# Intervención del Fondo Adaptación en Antioquia



## Bajo Cauca

- Cáceres
- Caucasia
- Nechí
- Tarazá
- Zaragoza
- El Bagre

## Magdalena Medio

- Caracolí
- Puerto Berrío
- Puerto Nare
- Puerto Triunfo
- Yondó

## Nordeste

- Amalfi
- Anorí
- Remedios
- San Roque
- Santo Domingo
- Segovia
- Vegachí
- Yolombó

## Norte

- Angostura
- Briceño
- Campamento
- Donmatías
- Entrerrios
- Guadalupe
- Ituango
- San Andrés de Cuerquia
- San José de la montaña
- San Pedro de los milagros
- Toledo
- Valdivia
- Yarumal

## Oriente

- Abejorral
- Alejandría
- Argelia
- Cocorná
- El Peñol
- El Retiro
- Guarne
- La Ceja
- La Unión
- Nariño
- Rionegro
- San Carlos
- San Francisco
- San Luis
- San Rafael
- San Vicente
- Sonsón

## Suroeste

- Amagá
- Andes
- Angelópolis
- Betania
- Betulia
- Caramanta
- Ciudad Bolívar
- Concordia
- Fredonia
- Jardín
- Jericó
- La Pintada
- Montebello
- Pueblo Rico
- Salgar
- Santa Bárbara
- Tamésis
- Urrao
- Valparaiso
- Venecia

## Occidente

- Abriaquí
- Anzá
- Armenia
- Buriticá
- Caicedo
- Cañasgordas
- Dabeiba
- Ebéjico
- Frontino
- Giraldo
- Heliconia
- Liborina
- Peque
- Sabanalarga
- San Jerónimo
- Santa Fé de Antioquia
- Uramita

## Urabá

- Apartadó
- Arboletes
- Carepa
- Chigorodó
- Murindó
- Mutatá
- Necoclí
- San Juan de Urabá
- San Pedro de Urabá
- Turbo
- Vigía del Fuerte

## Valle de Aburrá

- Barbosa
- Bello
- Caldas
- Copacabana
- Girardota
- Itagüí
- La Estrella
- Medellín

Recursos movilizados  
en vivienda

**\$ 100.823  
millones**



**Total soluciones: 9.658**

A diciembre del 2012 se adelantaba el proceso de contratación de profesionales técnicos y sociales de cada zona y la elaboración de los modelos de contratación de vivienda nueva, diseños estructurales y de estudios de suelos, y se avanzaba en el proceso de evaluación de las propuestas para la contratación de las visitas técnicas y la elaboración de la ficha. Se tiene proyectado que este contrato culminará en diciembre del 2014.

El subsidio familiar de vivienda es un aporte en dinero que se otorga por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución, y constituye un complemento del ahorro y/o los recursos que le permitan adquirir, construir en sitio propio, o mejorar una vivienda de interés social. Para el 2012, asignamos a las familias con ingresos mensuales menores o iguales a dos salarios mínimos, **2.867 subsidios familiares** para la compra de vivienda nueva, la construcción en sitio propio o mejoramientos, en todo el departamento de Antioquia, por un valor de **\$33.234 millones**, lo cual nos permitió cumplir la meta en un 165%.

Otro aporte estatal en dinero o en especie entregado proviene del Fondo para el Subsidio Familiar de Vivienda de interés social urbana, Fonvivienda<sup>7</sup>, el cual nos permitió asignar \$13.050 millones (US7 millones) a familias pertenecientes al sector informal urbano, con ingresos mensuales por debajo de cuatro smlvm<sup>8</sup>. Esta ayuda, sumada al aporte familiar, recursos de otros organismos y/o crédito complementario, permitió cumplir el sueño de una vivienda de Interés Prioritario, VIP, a 1.646 familias, hecho que permitió cumplir la meta en un 106%.

Con Suramericana de Seguros se desarrolló una iniciativa en la que se busca terminar la construcción de proyectos de vivienda de interés social en los que Fonvivienda entregó subsidios, para evitar así el pago de la indemnización a 31 proyectos ubicados en 23 municipios de los departamentos de Córdoba, Sucre, Magdalena, Cesar, Bolívar, Bogotá y Norte de Santander. Durante el 2012, se completó la construcción de 758 viviendas y se movilizaron recursos por \$1.427 millones (US793 millones), lo cual permitió generar 98 empleos permanentes. Además se realizaron los diagnósticos y la gestión pertinente en 367 casos catalogados como no viables. Se completó el 72%, de la ejecución del programa, teniendo en cuenta la cantidad de subsidios y proyectos gestionados. En el portafolio se incluyeron cinco proyectos nuevos, lo que reafirma la confianza de la compañía aseguradora en el eficiente desempeño de Comfama.

Nuestras obras generaron una movilización de recursos por valor de **\$100.823 millones y 1.165 empleos permanentes**. Además, se fortaleció el modelo de convenios de asociación con entidades nacionales (Fondo Nacional de Calamidades - Subcuenta Colombia Humanitaria), departamentales (Gobernación de Antioquia a través de la Empresa de Vivienda de Antioquia, Viva, y el Dapard) y con entidades municipales (Municipio de Medellín e Isvimed y diferentes alcaldías) para desarrollar proyectos de vivienda; complementados con los servicios de créditos para el mejoramiento de vivienda y la entrega de 204 bonos de mejoramiento con recursos de Comfama asignados a afiliados ubicados en 26 municipios de Antioquia, pertenecientes a 156 empresas afiliadas, por valor de \$306 millones.

Con la confluencia de recursos y la ampliación del convenio con el Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín -Isvimed-, se beneficiaron 263 familias pertenecientes a 112 empresas afiliadas, que mejoraron sus condiciones habitacionales, por un valor total de \$1.137,5 millones (US632 millones). Las obras realizadas consistieron,

<sup>7</sup>Fonvivienda: Fondo Nacional de Vivienda.

<sup>8</sup>smlvm: Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

en su mayoría, en adecuación de baños y cocinas, instalación de pisos, reparación de cubiertas, revoques y pinturas. El tiempo de ejecución de cada mejoramiento fue de 21 días aproximadamente. El promedio de empleos generados por mejoramiento fue de tres personas, entre oficiales y ayudantes que ejecutaron las obras. En total fueron 1.167 empleos semanas/hombre, lo que equivale a 22 empleos permanente.

Los logros en este programa fueron:

- Disminución del déficit cualitativo de vivienda dentro de nuestra población afiliada.
- Mayor grado de salubridad de las viviendas.
- Mayor privacidad de los espacios que constituyen la vivienda.
- Aumento en sentido de pertenencia.
- Valoración del patrimonio familiar mediante el mejoramiento de la calidad estética y habitacional de las viviendas.
- Generación de empleos directos e indirectos.
- Inclusión en el programa, de los depósitos, ferreterías y almacenes de materiales.
- Convenios interinstitucionales.

Comfama interesada en el bienestar de sus afiliados y la comunidad en general, facilita la oferta para la venta de estas y otras soluciones de vivienda a través de la **Tienda de vivienda**, en la cual ofrece a sus afiliados y a la comunidad en general bajo la figura de “**corredor de inmuebles**”, no vendedor de inmuebles y menos comisionista, la posibilidad de vender y adquirir su vivienda nueva, usada, lote o terraza, seleccionándola de la oferta disponible con diversidad de precios, localización, especificaciones de construcción y tipologías; alcanzando en el transcurso del 2012 la venta de 582 viviendas en alianza con 24 firmas constructoras del medio, incluyendo proyectos propios, así como viviendas nuevas y usadas de terceros, con una movilizaron de recursos por \$36.745 millones (US20 millones). El valor promedio de las viviendas fue de \$51 millones y el 71% de las familias recibió el subsidio de vivienda.

Resumen de resultados y proyectos:

- 2.868 soluciones para cubrir el déficit cuantitativo.
- 6.790 soluciones para atender déficit cualitativo.
- 2.867 subsidios familiares de vivienda por \$33.234 millones de pesos, para un acumulado en 67 asignaciones.
- 20.806 familias beneficiadas con subsidios por más de \$183 mil millones.
- 596 visitas iniciales de aplicabilidad del crédito de mejoramiento.

Soluciones de vivienda en el 2012	Número de soluciones	Recursos movilizados en obras (Cifras en millones)	Proyecto	Municipios o departamentos
Viviendas bajo la modalidad de convenios	230	\$9.124	Colinas de Occidente	Medellín
	112	\$2.757	Villas de Guatapurí	Chigorodó
	328	\$12.827	Ciudad del Este	Medellín
	32	\$1.120	Los Álamos	El Retiro
	40	\$1.100	Torres de la esperanza	El Peñol
	430	\$14.978	El Tirol	Medellín
	22	\$770	Viviendas para desplazados	Necoclí
	40	\$400	Urbanización Santa María	La Unión
	89	\$3.500	Villas de Buenos Aires	La Unión
	74	\$495	Urbanización Fundaunibán 25 años	Apartadó
Reparaciones menores en viviendas afectadas por la ola invernal	6.323	16.400		En 63 municipios Antioquia
Construcciones de vivienda rural por ola invernal	334	4.472		En 9 municipios de Antioquia 522 viviendas reparadas en el 2012. En el primer trimestre de 2013 se terminaron las 188 restantes
Programa SURA	758	1.427		En 23 municipios de Colombia
Tienda de Vivienda	582	36.745		En Antioquia, en alianza con 24 firmas constructoras
Bonos de Mejoramiento	204	306		En 26 municipios de Antioquia, con recursos de Comfama
	263	1.137		En Medellín, con recursos Isvimed

### Proyectos de vivienda terminados, por fuera de Antioquia

Proyectos	Municipio	Departamento	Subsidios de vivienda asignados
Los Colores	Montería	Córdoba	32
Bienestar de Purísima	Purísima	Córdoba	24
Colinas del Norte	Cúcuta	Norte de Santander	94
Paz y Progreso	Cúcuta	Norte de Santander	19
Altos del Poblado	Río de Oro	Cesár	80
Disperso Río De Oro	Río de Oro	Cesár	23
El Morichal	Villa del Rosario	Norte de Santander	176
Nuevo Amanecer	Magangué	Bolívar	100
Villa Bertulia	Mahates	Bolívar	143
Bienestar de San Andrés	San Andrés de Sotavento	Córdoba	15
Juan Carlos	San Andrés de Sotavento	Córdoba	52
		<b>Total</b>	<b>758</b>

Créditos otorgados  
**\$184.430**  
millones



## Servicios financieros para generar oportunidades de bancarización

En el 2012 continuamos en la búsqueda de mejores y mayores oportunidades para optimizar la calidad de vida de nuestros afiliados. Así, implementamos acciones para ofrecer productos financieros que generaran oportunidades de bancarización, redujeran los tiempos de atención y que solucionaran las necesidades de nuestros afiliados y las de su grupo familiar. Así se dio inicio a la nueva alianza financiera con la Cooperativa Coofinep, orientada a procurarles alivio a los deudores que por dificultades de diversa índole estuvieran reportados en las centrales de riesgo por no haber atendido oportunamente sus obligaciones crediticias. Al final del año, y solo tres meses después de iniciar operaciones, se habían desembolsado 180 créditos por \$1.125 millones.

Pero no podíamos desconocer la difícil situación macroeconómica de varias potencias mundiales y su posible impacto en nuestra economía y, por lo tanto, atendimos las recomendaciones de diferentes autoridades en la materia e hicimos un ajuste a nuestros modelos de aprobación de crédito con el fin de prevenir un deterioro en la calidad de nuestra cartera. Como complemento, firmamos convenio con el Fondo de Garantías de Antioquia, con el cual disminuimos el riesgo de pérdida para Comfama y obtuvimos mejores resultados en beneficio de todos.

### Créditos otorgados durante el 2012

Línea de crédito	Número de créditos	Valor en pesos (millones)	Valor en dólares (millones)
Vivienda	644	\$6.092	US\$3
Calidad de vida	40.087	\$84.123	US\$46
Crédito inmediato	71.788	\$10.860	US\$6
Salud	3.352	\$452	US\$251.242
Educación	65.557	\$4.486	US\$2
Recreación	6.231	\$574	US\$319.475
Recursos externos	5.412	\$65.466	US\$36
Empresarial	2.950	\$12.378	US\$6
<b>Total</b>	<b>196.021</b>	<b>\$184.430</b>	<b>US\$102</b>

## 6.3. Nuestra gente Comfama

La gestión con el equipo de colaboradores, como prioridad de la organización, se desarrolló bajo el enfoque de procesos para proveer, mantener y desarrollar el talento humano, integrando acciones orientadas a la sostenibilidad para el mejoramiento de la calidad de vida y la productividad.

Actualmente no se tiene establecido un periodo mínimo de preaviso relativo a los cambios organizacionales.

Nuestra comunidad laboral para el año 2012 contó con un promedio de 3.323 trabajadores vinculados por contrato de trabajo. De estos, 1.334 (40%) tuvieron un contrato a término definido y 1.989 (60%) con un contrato a término indefinido. En cuanto al género, nuestra organización vincula en total 1.953 mujeres, equivalente al 59% del total de la población laboral y 1.370 hombres, lo que equivale a un 41%. Por empresas

de servicio temporal se generó de manera indirecta un promedio de 91 empleos. Todos ellos ocupados por residentes de la zona de influencia de los proyectos que se emprenden.

Las nuevas contrataciones a través de los procesos de selección se siguieron fortaleciendo con el personal interno. Como parte de nuestros logros corporativos se destaca que el nuevo personal vinculado participó activamente en el proceso de adaptación y conocimiento institucional, cuyo resultado fue la motivación en los empleados y la cualificación como herramienta para lograr mayores índices de sostenibilidad al interior de la organización. En el 2012 ascendieron a 1.440 trabajadores (980 mujeres y 460 hombres) y al finalizar el periodo se retiraron por expiración de contrato, renuncia, mutuo acuerdo y otras razones, un total de 1.204 personas (822 mujeres y 382 hombres). Cabe resaltar que alrededor de 620 trabajadores de los vinculados correspondieron a cargos a término definido que al finalizar el 2012 se desvinculan por finalización de actividades, pero, que en su mayoría son contratados nuevamente al siguiente año.

Comfama, además, impulsa la capacitación para el empleo y el apoyo a los estudiantes de la región, con la vinculación de 145 nuevos aprendices, de acuerdo con las normas legales. Los aprendices reciben entrenamiento en sus oficios y un apoyo de sostenimiento como ayuda para cubrir los gastos que se derivan del estudio.

Nuestros trabajadores reciben salario igual o superior de lo establecido por la ley y su asignación se formula en función del cargo y nivel de responsabilidad. Para todos existe cobertura en los planes de pensiones relacionados con las obligaciones laborales. La determinación salarial y los beneficios asociados que impactan, mantienen y mejoran la calidad de vida del trabajador son independientes al tipo de contrato y las condiciones de sexo, raza, orientación política, religiosa o demás aspectos de diversidad.

En nuestro actuar es claro el respeto, acatamiento y reconocimiento de las normas nacionales e internacionales relativas al derecho de asociación y negociación colectiva, generando participación a tres asociaciones sindicales que agrupa en promedio el 8,7% de los trabajadores vinculados durante el 2012. Para dos de estos sindicatos se contó con una convención colectiva de trabajo que reguló la relación, esto quiere decir que el 6,7% de los trabajadores estaban cubiertos con un convenio colectivo. Con el tercer sindicato se iniciaron las negociaciones para la firma de la convención en el 2013, sin embargo contaba con acuerdos extraconvencionales que le otorgaban las garantías suficientes.

Las acciones desarrolladas en materia de prevención y promoción de la salud están dirigidas a toda la población laboral de acuerdo a las políticas fijadas por Comfama, entre éstas, las focalizadas a la formación y asesoramiento para la prevención y control de riesgos, la seguridad y al ambiente. Además, se ejecutaron programas de vigilancia epidemiológica a través de actividades de higiene, seguridad y medicina ocupacional, así:

- Asesorías en gestión de riesgos ocupacionales dirigidas a trabajadores directos, indirectos y usuarios; evaluaciones de puestos de trabajo; inspecciones de seguridad; análisis de riesgo por oficio; programas ambientales de orden y aseo y manejo seguro de sustancias químicas; y estudio, diseño y desarrollo de herramientas para el control de factores de riesgo ocupacional.

- Las actividades para la seguridad se orientan al *Plan de prevención atención y mitigación de emergencias*, el desarrollo de los reportes, investigación y seguimiento a accidentalidad en trabajadores y usuarios.
- En medicina ocupacional se realizaron 11.851 actividades con el enfoque de la prevención a través del relacionamiento con entidades de salud, exámenes de laboratorio, evaluaciones por especialista, promoción de la salud integral y prevención de riesgos comunes, programa antitabaco e intervención psicológica al trabajador y su grupo familiar. Estas acciones, generaron, a su vez, el mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento de la productividad, con acciones concretas como:

**A.** La implementación del modelo cero accidentes en nueve sedes foco para intervenir la accidentalidad de trabajadores y usuarios.

**B.** La detección temprana e intervención oportuna de patologías en el 13% de la población evaluada a través de la realización de 2.555 actividades preventivas (fisioteca, tamizaje cardiovascular, charlas educativas, citología, antígeno prostático, glicemia, perfil lipídico, tamizaje de seno y de testículo) a 1.318 trabajadores en las jornadas por tu bienestar.

**C.** La donación 397 unidades de sangre.

**D.** La evaluación, intervención y mejoramiento de las condiciones psicosociales a través de la realización de 900 evaluaciones psicológicas.

**E.** La prevención de enfermedades contagiosas que afectan la sostenibilidad de la empresa mediante la aplicación de vacunas de influenza y neumococo a 514 trabajadores.

La promoción de la salud integral a partir de las acciones desarrolladas en 4.637 actividades con 2.013 trabajadores contribuyó para que en el 2012 no se reportaran enfermedades profesionales ni víctimas mortales. Las tasas de absentismo y los días perdidos relacionados con el trabajo tendieron a una reducción de este por causas médicas en un 11%, lo que significó un 15 % menos en días no laborados.

En el caso de la accidentalidad laboral las cifras se expresan en la siguiente tabla:

Genero	Tasa de frecuencia (N° de incapacidades por cada 100 trabajadores)	Tasa de severidad (N° de días perdidos por cada 100 trabajadores)	Tasa de accidentalidad (N° de AT por cada 100 trabajadores)	Tasa de severidad por accidentalidad (N° de días perdido por AT por cada 100 trabajadores)
Femenino	259	968	8	61
Masculino	151	663	11	55

La representación en comités de seguridad y salud, que usualmente obedecen a regulaciones normativas, se desarrollan en Comfama de manera participativa y calificada. Es así como un grupo de trabajadores hacen parte del Comité paritario de salud ocupacional –Copaso– conformado por 16 trabajadores: ocho representantes de la empresa nombrados por la Dirección y ocho representantes de los trabajadores. Estos últimos elegidos en proceso de votación democrática, participativa y organizada para un periodo de vigencia de dos años, con el objetivo de ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.



Es una estrategia que Comfama valora y fortalece permanentemente, ya que un Copaso, eficiente con énfasis en la cultura de la prevención, el autocuidado y la percepción del riesgo, hace posible los retos de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, la calidad de los servicios prestados a nuestros clientes y usuarios y el apoyo a la gestión de salud, seguridad y ambiente en la organización.

Consciente de la importancia de este comité, Comfama enfatiza la responsabilidad y el compromiso de este equipo de trabajo con las diferentes actividades que lidera el departamento de Bienestar social y laboral, además de coordinar su plan de formación basado en la promoción de la salud, prevención de accidentes y enfermedades profesionales, aspectos técnicos y legales básicos en riesgos profesionales y ambientales.

Para la empresa el bienestar de sus trabajadores es un proceso estratégico localizado en la óptica del mantenimiento del talento humano, que inicia desde el proceso de caracterización de más del 93% de la población laboral por medio del perfil socio-demográfico. Esto permitió que en el 2012 se brindaran 47.239 atenciones de bienestar para apoyar la satisfacción de las necesidades básicas encontradas, mejorar la calidad de vida, aportar al compromiso y a la productividad laboral. De estas, 29.787 fueron actividades para la integración familiar y laboral que impactaron a 3.177 trabajadores, lo que da cuenta del interés de Comfama por el mantenimiento y fortalecimiento de los hábitos de vida saludable por medio de programas recreativos, culturales y deportivos.

Durante el 2012 se realizaron 102.764 horas de capacitación con programas orientados al fortalecimiento de las competencias asociadas a los diferentes cargos de Comfama. 702 trabajadores de nivel administrativo participaron de 240 programas formativos para un total de 30.912 horas de aprendizaje. A nivel operativo el total de personas participantes fue de 2.259 trabajadores en 287 cursos y 68.475 horas de aprendizaje. A nuestros proveedores les entregamos también, a través de diferentes cursos, elementos que contribuyeron a la efectividad de los procesos, para un total de 730 personas formadas a través de 67 capacitaciones para un total de 3.373 horas de aprendizaje. En todas, el componente humano para el autocuidado y la autogestión es relevante. En derechos humanos el tema fue transversal a la mayoría de los procesos formativos realizados.

Para el caso específico del personal de seguridad y con el fin de garantizar el respeto por los Derechos Humanos, Comfama incluyó esta temática en los programas formativos para vigilantes, supervisores, ayudantes operativos y operario calificado. El 100% del personal programado para estas capacitaciones, asistió y cumplió con los requisitos para su aprobación.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de las competencias a líderes de la organización, mediante el programa *Estilos de dirección*, se aplicaron evaluaciones de desempeño que permitieron identificar los aspectos positivos y a fortalecer, con el fin de generar planes de mejora. Además, todos los trabajadores que ingresaron a la organización son evaluados en su desempeño cuando se encuentran próximos a cumplir su periodo de prueba, que por legislación colombiana se cumple cuando se llega la quinta parte del tiempo estipulado por el contrato o hasta máximo 60 días después de iniciar las labores. Así mismo, el personal contratado a término definido es evaluado previo a la terminación del contrato con el fin de determinar su nivel de rendimiento, de cara a la prórroga de su contrato o a la posible reincorporación. En 2012 se realizaron un total de 1.588 evaluaciones de desempeño, de las cuales 1.082 fueron a trabajadores de sexo femenino y 506 a personal masculino.

Los trabajadores próximos al retiro laboral por pensión de vejez planearon estrategias efectivas que les permitieron afrontar su nuevo rol a nivel individual, familiar, económico y social, de forma satisfactoria, mediante el programa Luna, que en el 2012 recibió a 48 trabajadores que alcanzaron en total 1.464 horas de formación.

Una vez un trabajador logra el reconocimiento de su pensión de vejez, Comfama lo convoca para integrar el *Club de pensionados* con el objetivo de que participe de los encuentros mensuales diseñados para la recreación y el disfrute, fortaleciendo, así, los vínculos con Comfama y con sus antiguos compañeros.

El máximo órgano de gobierno de Comfama es la Asamblea de afiliados compuesta por representantes de las diferentes empresas que la escogieron como su Caja de Compensación Familiar. Luego, en su orden, se encuentra el Consejo Directivo cuyos miembros son elegidos por los empleadores afiliados y no pueden tener la calidad de trabajadores de la organización. Siguiendo la línea se encuentra el Director Administrativo que es elegido por el Consejo Directivo. La Dirección tiene a su cargo y como miembros del Comité de Dirección, a personal directivo que para el 2012, (incluyendo la Directora Administrativa) estaba compuesto por 5 mujeres y 13 hombres, de los cuales un 44% se encontraban en edad entre los 40 y 50 años, otro 44% con edad entre los 50 y 60 años y 11% mayores de 60 años. El promedio de edad en hombres es de 51 años y en mujeres 54 años.

En Colombia la legislación prevé una licencia remunerada por maternidad de 14 semanas al nacimiento de su hijo. En Comfama, el total de las mujeres que disfrutaron del beneficio, son reincorporadas a la organización, siempre y cuando así lo deseen. Para el 2012 un total de 68 mujeres disfrutaron de licencia de maternidad y solo una persona renunció al cargo, por motivos personales. El resto se incorporó a sus labores, y un total de 29 personas tomaron la licencia remunerada de paternidad, con reincorporación efectiva.

### **Derechos humanos, una prioridad**

Los derechos humanos universales son inherentes a todos los seres humanos, proclamados como la aspiración más elevada del hombre, de forma interdependiente e indivisible, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen, étnica, raza, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos están contemplados en la Ley colombiana y en organismos internacionales haciendo que en el campo empresarial las empresas sean responsables de su protección y mantenimiento. Esto genera una presión que se traslada al consumo y la inversión, lo que lleva a que los derechos humanos se conviertan en un criterio de prioridad para la toma de decisiones de compra, inversión y relacionamiento.

Comfama tiene reconocimiento pleno de que los derechos humanos y las libertades fundamentales son inherentes a todos los seres, inalienables y aplicables en igual medida a todas las personas, y los incorpora en los planes y las políticas de responsabilidad social. Este actuar generó en el 2012 un sin número de oportunidades para que la población se integre a espacios de participación para el desarrollo de capacidades mediante programas y servicios en salud, educación, recreación, deportes, tiempo libre, vivienda y financieros.

Conscientes de la importancia de promover el respeto por los derechos humanos con todos los actores de la cadena de abastecimiento, Comfama se propuso, una vez conformada el área de Proveedores en el

Departamento de Logística de abastecimiento, el diseño e implementación de un modelo de relacionamiento con nuestros proveedores para sistematizar los resultados de los análisis en materia de derechos humanos, así como para garantizar su cumplimiento.

Como organización consciente de su impacto en la sociedad, cumplimos funciones de seguridad social, entregamos servicios integrales a nuestros afiliados y a la comunidad en general bajo los principios de solidaridad, justicia, equidad, igualdad y transparencia. Contamos con personal orientado al servicio social comprometido con el respeto por el otro y la protección de los derechos humanos fundamentales.

Comfama cuenta con diversos medios de contacto y reporte de incidentes como mecanismo para la obtención de información sobre presuntos hechos no éticos o ilegales relacionados con las actividades de la Caja. En el 2012 un usuario manifestó su inconformidad respecto al actuar de un empleado de Comfama como discriminatorio, situación atendida por los jefes inmediatos, con el compromiso de fortalecer la comunicación asertiva.

La organización favorece la libertad de asociación y convenios de sus trabajadores y los de sus proveedores. Muestra de esto es la participación del Ministerio del Trabajo, en el Cetcoit (Comité especial de tratamiento de conflictos ante la organización internacional del trabajo) para discutir aspectos que propendan por el mejoramiento de las relaciones colectivas en los procesos de contratación que se adelantan.

Somos respetuosos de los derechos de las poblaciones. El 2012 no contamos con incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas u otras poblaciones, pues nuestro actuar se ha caracterizado por la voluntad de establecer y mantener el diálogo permanente y acuerdos que beneficien a la colectividad.

Comfama cuenta con mecanismos formales para la atención de presuntas quejas relacionadas con derechos humanos y otros asuntos. Muestra de esto lo constituyen el proceso de atención de comentarios en la página web [www.comfama.com](http://www.comfama.com), el correo electrónico [contactenos@comfama.com.co](mailto:contactenos@comfama.com.co), la central de llamadas 360 70 80, los buzones de comentarios en las sedes y el canal de denuncias, que son atendido por personal especializado.

Durante el 2012 se recibió información referente al actuar indebido de un trabajador proveedor de Comfama con afectación a los derechos de un menor afiliado, situación que fue objeto de investigación, análisis e implementación de correctivos, que permitieron restablecer el derecho del menor.



## 7. Dimensión ambiental

En Comfama trabajamos por mejorar la calidad de vida de las personas que acceden a nuestros servicios y por la protección y conservación de los recursos naturales, asegurando su disponibilidad para las generaciones futuras. Con esta motivación y de acuerdo a los impactos ambientales generados por nuestras operaciones en los lugares donde nos asentamos, definimos para el 2012 ocho programas ambientales tendientes a prevenir, minimizar y controlar dichos impactos y a potenciar nuestra fortaleza como generadores de cultura y valores ambientales para una mejor prestación de los servicios a nuestros usuarios. La implementación de estos programas se realiza a través del *Sistema de gestión ambiental*, que garantiza el control de la operación y la mejora continua.

Son muchas las evidencias que Comfama sostiene para perfeccionar la gestión de sus procesos y garantizar una excelente atención de los usuarios, mediante la orientación al mejoramiento continuo, que hace parte de la certificación de los Sistemas de gestión de calidad y ambiental, este último para el parque Rionegro, según los requisitos de la Norma ISO 14001. Otro indicador que valida el compromiso de la organización es que en el 2012 no fue objeto de multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Nuestro compromiso con la gestión de recursos como el agua y la energía eléctrica es una gran fortaleza en la operación de Comfama, pues mas allá de un asunto económico, traducido en altos costos de compra y generación, la organización es consciente del impacto ambiental por el deterioro de cuencas hídricas y las emisiones de gases de efecto invernadero, lo que nos reta a trabajar en la búsqueda de mayor eficiencia en el consumo de estos recursos.

En este sentido, los resultados de Comfama en el 2012 fueron:

- Reemplazo de válvulas por sistemas de ahorro en baños y duchas.
- Sustitución de los sistemas de iluminación en las canchas, los senderos peatonales y los parqueaderos en los parques recreativos y el total de la bombillería incandescente por bombillería ahorradora (CFL: Compact fluorescent lamp) y de las luminarias de tecnología de tubos T12 con balasto electromagnético por luminarias de tecnología T8 y T5 de balasto electrónico.
- Implementación de buenas prácticas de operación, optimizando los tiempos de uso de los equipos de bombeo y de atracciones para reducir el consumo energético.
- Implementación de sistemas de control automático de piscinas más eficientes.

Los avances alcanzados son una motivación para continuar con el logro de retos como:

- Lograr un uso eficiente y ahorro de agua consumida. En el 2012 se registró una disminución del 2% con respecto al año anterior, acumulando un consumo total de 317.152 m<sup>3</sup> distribuido en: 157.892 m<sup>3</sup> de agua potable y 159.280 m<sup>3</sup> de agua tratada.
- El consumo de energía eléctrica tuvo un aumento en el gasto por kwh del 3% pasando de consumir 12.946.302 KW en 2011 a 16.970.051 KW en 2012, teniendo en cuenta la apertura de nuevas sedes y la ampliación de la oferta de servicios en parques.
- Para el 2013, nuestro compromiso ambiental consiste en la reducción del consumo de agua por usuario en un 1% y de energía en un 1,5%, en la prestación de nuestros servicios respecto al 2012.

Caso especial se constituye Comfama Parque Arví que cuenta con un área de 132,2 hectáreas, sobre el costado alto de Chorro Clarín. Este núcleo tiene como objetivo resaltar la memoria y el respeto por los vestigios históricos, como los legados dejados por las culturas indígenas, el desarrollo de la minería; y promover la educación ambiental y el buen uso de los recursos naturales, desarrollando modelos tecnológicos de aplicación universal como aporte a una arquitectura sostenible.

Durante el 2012 123.224 personas visitaron la sede y acogieron la propuesta de disfrute dentro de un entorno natural y ambientalmente amigable. 1.659 eran estudiantes de 24 instituciones educativas que disfrutaron de variadas actividades relacionadas con la conservación del ambiente, ejecutadas con recursos del Fondo de Jornada escolar complementaria.

En Arví, gracias a la precipitación promedio anual de 1.700 mm<sup>3</sup>, 11 baterías sanitarias del edificio principal del parque se surten de esta agua, generando un ahorro del 20% del agua total consumida.

El cuidado de la fauna y flora es una prioridad en los parques Comfama Arví, Rionegro, Copacabana, La Estrella y Guatapé y en los parques urbanos Bello barrio Pérez, y Pedregal, representado en la siembra de 405 árboles de especies nativas y la reproducción de 6.762 plantas en los viveros propios, así como la producción de compostaje de residuos que generó, además, ahorros importantes en la compra de material vegetal.

Son muchos los impactos sobre la biodiversidad y los retos que Comfama enfrenta con la prestación de sus servicios, entre los que se encuentran:

- Generación de vertimientos. Para el tratamiento de las aguas residuales de baños y servicios de alimentación el parque cuenta con 20 sistemas integrados (tanque séptico+FAFA) y 16 humedales. Durante el 2012 se reconstruyeron dos sistemas de humedales que no cumplían con las eficiencias requeridas para prevenir la contaminación de fuentes hídricas por las aguas residuales generadas por dos de las edificaciones más representativas del la sede.
- Generación de residuos. Un importante logro del 2012 fue el aprovechamiento en compostaje, reduciendo el impacto sobre el ambiente de grandes volúmenes de residuos orgánicos provenientes de tres fuentes principales: la preparación de alimentos en restaurantes, los residuos vegetales de la poda y tala, y los residuos generados por los usuarios y visitantes.
- Control del ruido. Se controló el uso de equipos de amplificación masiva en los eventos.
- Emisión de gases y material particulado. El transporte de usuarios en el Parque Arví se surte mediante un vehículo de carga que usa combustible fósil. Para disminuir el impacto generado por sus emisiones se ha instalado en el vehículo filtros de gases, así como la programación de rutas y horarios de operación para reducir su frecuencia de uso y controlar el consumo de combustible.
- Talas y podas. El mantenimiento permanente y el control fitosanitario de las especies arbóreas del parque tiene en cuenta la tala de especies que han cumplido su ciclo vegetativo y su reposición por especies del bosque nativo en relación 2/1: por un árbol talado se siembran dos nuevos árboles de especies nativas.

Estos son los retos de Comfama en el manejo de impactos sobre la biodiversidad:

- Diseño e implementación de un plan para la conservación de la fauna del parque.
- Sustitución de combustibles fósiles.

- Adecuación de sistemas de tratamiento de agua residual que no están cumpliendo con las eficiencias de remoción requeridas para garantizar cero contaminación.
- Cumplimiento con el plan de compensación forestal en la reserva Arví y la conservación de los árboles sembrados.

Uno de los más importantes desafíos que enfrenta hoy la humanidad es el cambio climático, fenómeno relacionado con la presencia en la atmósfera de gases efecto invernadero (GEI). Los más importantes están presentes en la atmósfera de manera natural, aunque su concentración puede verse modificada por la actividad humana. Producto de la industria, entran en este concepto algunos gases artificiales.

Una de las alternativas para hacer frente al cambio climático es el uso de energías renovables y la producción térmica de combustibles fósiles con menor contenido de carbono, además de la mejora en la generación, el transporte y el uso final de la energía. En Comfama no se cuenta con indicadores que permitan cuantificar las consecuencias financieras del cambio climático. Nuestro último inventario de generación de gases de efecto invernadero (GEI) realizado en el 2011, permite suponer que las emisiones de GEI totales (directas e indirectas) para el 2012 están por el orden de las 1.616,8, tCO<sub>2</sub>e.

Las actividades administrativas en el edificio San Ignacio produjeron unas emisiones netas de 864,8 tCO<sub>2</sub>e, en contraste con las del edificio Central que generaron 431,3 tCO<sub>2</sub>e, representando respectivamente el 56,6% y 28,2% de las emisiones totales; esta diferencia se fundamenta en que en el primero se incluyeron las emisiones por actividades de prestación de servicios, mientras que en el segundo se desarrollan actividades administrativas.

Las emisiones generadas por fuentes compartidas entre ambos edificios, transporte en vehículos pertenecientes a la organización y transporte subcontratado fueron de 232,1 tCO<sub>2</sub>e (15,2%).

Las emisiones de alcance 3 contribuyeron con el 18,5% (282,5 tCO<sub>2</sub>e) de las emisiones totales netas de Comfama. Estas están compuestas por:

- Transporte aéreo nacional e internacional de ejecutivos de la empresa (viajes corporativos), cuya emisión fue de 126,3 tCO<sub>2</sub>e, representando una contribución del 7,8% de las emisiones totales.
- Transporte subcontratado, cuyo valor fue de 196,0 tCO<sub>2</sub>e, representando una contribución del 12,1% de las emisiones totales.
- Tratamiento y disposición final de residuos, cuyo valor neto fue de -39,8 tCO<sub>2</sub>e.
- Tratamiento de residuos ordinarios y especiales generaron 48,9 tCO<sub>2</sub>e, sin embargo, el reciclaje de residuos genera remociones de GEI, y ha aportado -88,6 tCO<sub>2</sub>e.

El primer inventario de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) en las operaciones de las sedes administrativas ubicadas en el edificio central y San Ignacio se realizó en el 2011 y tiene una frecuencia de medición bienal.

El consumo eficiente de materiales e insumos y la reutilización de aquellos elementos que no han cumplido su vida útil, reducen los impactos sobre el ambiente. La operación de Comfama genera residuos cuya disposición final es en los rellenos sanitarios, lo que disminuye su vida útil.



Parque Recreativo Rionegro, Tutucán



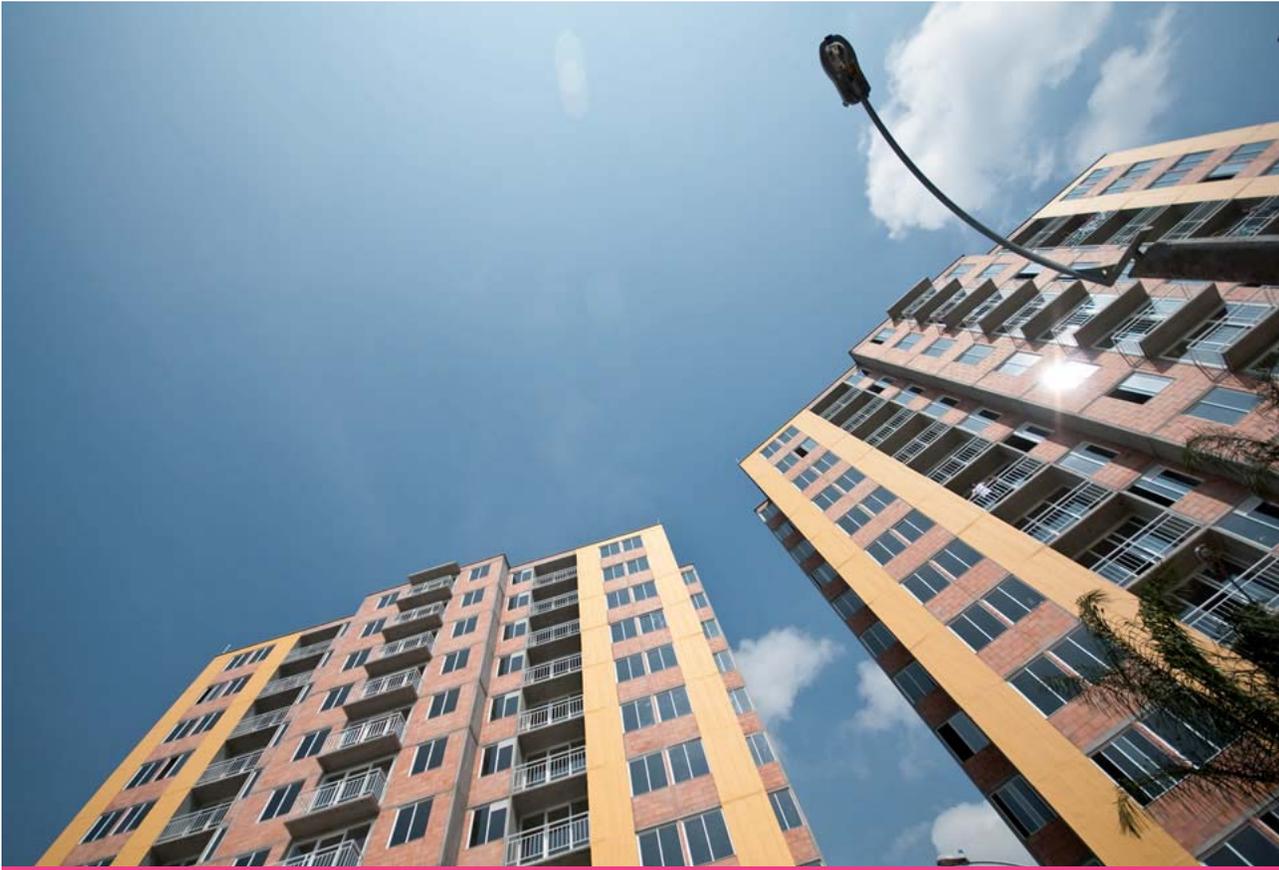
Comfama Los Molinos

Parte de los residuos que se generan en las sedes pueden aprovecharse en reciclaje volviendo a integrarse al ciclo productivo para fabricar nuevos productos reduciendo la demanda de recursos naturales. Durante el 2012 Comfama alcanzó los siguientes resultados:

- Reciclamos el 29% de los residuos generados en nuestras sedes, lo que equivale a 130 toneladas de residuos recuperados.
- Redujimos en un 9% la generación total de residuos y en un 15% la generación de residuos peligrosos respecto al 2011.
- Implementamos buenas prácticas ambientales en el manejo de productos químicos peligrosos.
- Gracias a la plataforma SAP y al nuevo modelo de impresora, manejamos registros de manera virtual y redujimos el consumo de papel.
- Aprovechamos los muebles, enseres y activos fijos dados de baja, para prepararlos y darles un nuevo uso.

Asimismo, las operaciones de Comfama no generan transporte transfronterizo de residuos peligrosos. Todos los residuos son tratados en territorio nacional.

El reto actual es aumentar en un 5% el aprovechamiento de los residuos para el 2013 y sustituir algunos productos de uso cotidiano por aquellos de menor impacto ambiental.



## 8. Cuadro de indicadores

## Contenidos de contexto al reporte de sostenibilidad GRI

Indicador	Descripción	Página
1.	<b>Estrategia y análisis.</b>	
1.1.	Declaración de la dirección de la empresa.	5
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6
2.	<b>Perfil de la organización.</b>	
2.1.	Nombre de la organización.	10
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	10
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	11
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	10
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	10
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	10
2.8.	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o • capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	10
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	11
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	28
3.	<b>Parámetros del reporte.</b>	
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	31
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	31
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	31
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	31
<b>Alcance y cobertura del reporte</b>		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.	31
3.6.	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria GRI, para más información.	31
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	31

<b>Alcance y cobertura del reporte</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
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.	31
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	31
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	31
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	31

### **Índice del contenido del GRI**

3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	85
-------	---	----

### **Verificación**

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	31
4.	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.</b>	

### **Gobierno**

4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	19
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	19
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	No aplica
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	20
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).	19
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	22
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	19

Indicador	Descripción	Página
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	10
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, el 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.	19
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	19

#### **Compromiso con iniciativas externas**

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	79
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	35
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	35

#### **Participación de los grupos de interés: la siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria.**

4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	33
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	33
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	33
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	33

**Indicadores GRI-3.1**  
**Indicadores del desempeño económico**

<b>Aspectos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
<b>Desempeño económico</b>	DMA		Enfoque de gestión económica.	
	EC1	<b>C</b>	Valor económico directo generado y distribuido.	38 y 42
	EC2	<b>C</b>	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	81
	EC3	<b>C</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	72
	EC4	<b>C</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No aplica
<b>Presencia en el mercado</b>	EC5	<b>A</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	72
	EC6	<b>C</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	45
	EC7	<b>C</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	72
<b>Impacto económico indirecto</b>	EC8	<b>C</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	38
	EC9	<b>A</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	38

**Indicadores del desempeño ambiental**

	DMA		Enfoque de gestión ambiental.	
<b>Materiales</b>	EN1	<b>C</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No se procesa
	EN2	<b>C</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se procesa
<b>Energía</b>	EN3	<b>C</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No se procesa
	EN4	<b>C</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	79
	EN5	<b>A</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	79
	EN6	<b>A</b>	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.	79
	EN7	<b>A</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	79

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
<b>Agua</b>	EN8	<b>C</b>	Captación total de agua por fuentes.	79
	EN9	<b>A</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No se tienen datos relevantes
	EN10	<b>A</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	80
<b>Biodiversidad</b>	EN11	<b>C</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	80
	EN12	<b>C</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	80
	EN13	<b>A</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	80
	EN14	<b>A</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	80
	EN15	<b>A</b>	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales	No se tienen datos relevantes
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>	EN16	<b>C</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	81
	EN17	<b>C</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	81
	EN18	<b>A</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	81
	EN19	<b>C</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	81
	EN20	<b>C</b>	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se procesa
	EN21	<b>C</b>	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	80
	EN22	<b>C</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	83
	EN23	<b>C</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	83
	EN24	<b>A</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	81
	EN25	<b>A</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se procesa este indicador

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Productos y servicios	EN26	C	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	79 y 81
	EN27	C	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica
Cumplimiento Normativo	EN28	C	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	79
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades.	No aplica
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	42

#### Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Empleo	LA1	C	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	71
	LA2	C	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	72
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	72
Relación empresa-trabajadores	LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	72
	LA5	C	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	71
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	75
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	73

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	LA8	<b>C</b>	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	72
	LA9	<b>C</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	72
<b>Formación y educación</b>	LA10	<b>C</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	75
	LA11	<b>A</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	76
	LA12	<b>A</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	75
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	LA13	<b>C</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	76
	LA14	<b>C</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	72
	LA15		Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	72 y 76

<b>Indicadores del desempeño de derechos humanos</b>				
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	HR1	<b>C</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	76
	HR2	<b>C</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	76
	HR3	<b>A</b>	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.	75

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
<b>No discriminación</b>	HR4	<b>C</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	77
<b>Libertad de asociación y convenio colectivo</b>	HR5	<b>C</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	77
<b>Explotación infantil</b>	HR6	<b>C</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	47
<b>Trabajos forzados</b>	HR7	<b>C</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	47
<b>Prácticas de seguridad</b>	HR8	<b>A</b>	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.	75
<b>Derechos de los indígenas</b>	HR9	<b>A</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	77
<b>Evaluación</b>	HR10		Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de impactos en materia de derechos humanos.	47
<b>Medidas correctivas</b>	HR11		Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliadores formales.	77

#### Indicadores del desempeño de sociedad

	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
<b>Comunidad</b>	SO1	<b>C</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	14
<b>Corrupción</b>	SO2	<b>C</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	21
	SO3	<b>C</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	12
	SO4	<b>C</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	20 y 21

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
<b>Política pública</b>	SO5	<b>C</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	24
	SO6	<b>A</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	SO7	<b>A</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	22
<b>Cumplimiento normativo</b>	SO8	<b>C</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	22

<b>Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>				
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	
<b>Salud y seguridad del cliente</b>	PR1	<b>C</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No se procesa
	PR2	<b>A</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se procesa
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	PR3	<b>C</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No se procesa
	PR4	<b>A</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
	PR5	<b>A</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	17

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Comunicaciones de marketing	PR6	<b>C</b>	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	34
	PR7	<b>A</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	34
Privacidad del cliente	PR8	<b>A</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.	38
Cumplimiento normativo	PR9	<b>C</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	38

Índice del contenido del GRI	
<b>Nivel C</b>	Indicador Central, por lo tanto es obligatorio declararlo. En caso de no hacerlo, se debe justificar el por qué no se declara.
<b>Nivel A</b>	Indicador Adicional, no es obligatorio declararlo. La empresa se reserva el derecho si desea, puede o no declararlo. En caso de no colocarlo, no es necesario justificar.

**comfama**