



# CUARTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013



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



GENERANDO VALOR COMPARTIDO

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA  
DEL SUBSECTOR FAMILIAR

# CUARTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

GENERANDO VALOR COMPARTIDO

## TABLA DE CONTENIDO

- 2 Carta del Director Administrativo
- 6 Carta del Presidente del Consejo Directivo
- 12 Acerca del informe
- 14 Gobierno Corporativo
- 28 Colaboradores
- 46 Comunidad y Gobierno
- 59 Afiliados y/o Empresarios
- 74 Proveedores
- 77 Clientes
- 82 Medio Ambiente
- 87 Indicadores GRI

***“La gran ola de crecimiento local y global se llama generación de valor compartido”***

## **CARTA DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

### **De la responsabilidad social a la generación del valor compartido**

Las organizaciones del siglo XXI vienen desplegando acciones por el progreso sostenible del planeta en la dimensión económica, social y ambiental, con el propósito de garantizar su perdurabilidad, generando un impacto positivo en la sociedad, a través de la “generación de valor compartido”. Esta línea de pensamiento implica cambios en el pensamiento estratégico, comprometiendo asignación de recursos para impactar el desarrollo de las instituciones, empresas y comunidad en general.

COMFAMILIAR HUILA logró establecer una visión compartida de futuro hacia el año 2020, un sueño colectivo que propende por edificar una organización “referente de la intervención social en Colombia”, con unidades de negocios que arrojen excedentes económicos con espíritu comunitario, los cuales son redistribuidos en los programas sociales, generando valor compartido a los grupos de interés, conformando una gran red de confianza bajo principios de transparencia.

La filosofía de la gestión en la Corporación se encuentra alineada con la gerencia del valor de triple resultados, encaminados a garantizar su continuidad, viabilidad, perdurabilidad y sostenibilidad, liderando programas de inclusión social, para brindar mejores oportunidades de vida a las familias de menores ingresos.

En COMFAMILIAR el pensamiento estratégico se encuentra orientado a buscar su sostenibilidad y perdurabilidad diseñando espacios de gobernabilidad para crear un entorno que facilite a los trabajadores afiliados y sus familias encontrar el camino de la “Felicidad”, un valor tan importante como el supremo derecho a la libertad.



En este contexto COMFAMILIAR HUILA propende por una corriente de pensamiento innovador, sustentado en una cultura organizacional capaz de movilizar la inteligencia emocional, para estimular sentimientos de "Felicidad", en las personas vinculadas a la Corporación. Hemos despertado en el talento humano la amabilidad al prestar los servicios de ocupación del tiempo libre, recreación, educación, capacitación, vivienda, crédito y subsidios, transmitiendo alegría en los hogares beneficiarios del subsidio familiar; este comportamiento es esencial para cumplir con la promesa de valor compartido, concebida estratégicamente en nuestro modelo de intervención social.

Si bien es cierto, los ingresos son importantes en el bienestar de las familias, no siempre el dinero por sí solo brinda felicidad; en el "modelo de intervención social", hemos entendido que la "Felicidad" se logra estableciendo un adecuado equilibrio entre la acumulación de bienes y el crecimiento de la riqueza espiritual, desde luego, fortalecida con una esperanza de vida aceptable, trabajo estable y acceso a recursos básicos que otorguen calidad de vida.

Trabajamos con visión prospectiva, con el ánimo de forjar avances en bienestar social, valorándolos no solo en función del desarrollo económico; si no también, examinando si ese crecimiento conduce realmente a la felicidad del núcleo familiar como base esencial de una sociedad sana, estable y próspera.

En los 48 años de gestión al servicio de la comunidad, hemos logrado expandir la cobertura, brindando atención en salud con calidez humana a más de 533.000 personas.

Los centros de recreación se encuentran catalogados entre los doce mejores de Colombia; los programas de esparcimiento, recreación y ocupación del tiempo libre, han sido utilizados 1.8 millones de veces proporcionándoles felicidad a más de 780 mil personas, como un fiel reflejo de pasión por servir con altos estándares de calidad.

Nuestro modelo de gestión ha permitido a través de las "Alcancías Comunitarias", motivar a más de 4.161 familias vulnerables del Huila, a cumplir sus sueños a través de actividades solidarias de ahorro-crédito, fortaleciendo la construcción de tejido social y, estimulando la formación de capital humano.

Resulta gratificante compartir con el talento humano de la Corporación la alegría que se percibe, al enterarnos del Ranking de la Revista Portafolio, al ocupar el puesto número 168 dentro de las 1.001 empresas más importantes de Colombia, dados los excelentes resultados del año 2013. Además será la Corporación que ocupará el quinto lugar, dentro de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia que mejor cumple su misión social, manteniendo óptimas relaciones con todos los grupos de interés.

De igual manera dentro de la gran red de las 43 Cajas de Compensación en Colombia, somos la Séptima con mayores ingresos registrados y una de las Cajas con menor dependencia de los aportes parafiscales. Significa que trasegamos el camino hacia el cumplimiento "de nuestro objetivo estratégico de consolidar un modelo de intervención social que garantice la sostenibilidad y las perdurabilidad de las opciones sociales ofrecidas a la comunidad".

En nuestra organización trabajamos en la capacitación de líderes creativos, con capacidad de gestión estratégica y constructores de sueños felices. Más de 237 colaboradores han participado en los programas de "cultura de servicio" y habilidades gerenciales, para propiciar proyectos innovadores de gran impacto económico-social.

Hacemos parte integral de una organización inteligente, capaz de interpretar el entorno para transformarnos cada día más, con criterios de excelencia empresarial.

Nuestro modelo de gestión humana, convertirá a COMFAMILIAR HUILA, en una organización con "el mejor ambiente laboral para trabajar", En la actualidad contamos con 2.660 colaboradores creativos felices, de los cuales el 74% pertenecen al género femenino.

En COMFAMILIAR HUILA el concepto de la felicidad, su esencia se encuentra en la concepción filosófica de la Misión-Visión y, se halla alineada con los preceptos del informe de sostenibilidad año 2013, en ocho (8) pilares esenciales: Pensamiento estratégico; arquitectura organizacional; desarrollo socio-económico sostenible; cultura organizacional de la innovación social y la felicidad; garantía a los derechos fundamentales de trabajadores; protección de los derechos de los niños; conservación y protección del medio ambiente; código de buen gobierno Corporativo.

La Corporación sobre los ocho (8) pilares enunciados trabaja en nueve (9) dimensiones para afianzar la construcción de la felicidad y su modelo de intervención social:

1. Gestión de triple resultado: Cumplimiento de Megas.
2. Modelo de gestión Humana orientada a la felicidad.
3. Identificación de los grupos de interés.
4. Afiliados y empresarios la razón de ser de la Corporación.
5. Forjamos en el talento humano líderes creativos.
6. Modelo de desempeño basado en incentivos.
7. Modelo de gestión estratégica.
8. Construcción de una sociedad sostenible.
9. Corporación amigable con el medio ambiente.

Esta es nuestra ruta, construir un Huila más equitativo y más competitivo.

Gracias por el interés en conocernos a través de este informe.

Gracias por creer en nosotros.

**ARMANDO ARIZA QUINTERO**  
Director Administrativo

# CARTA DEL PRESIDENTE

## DEL CONSEJO DIRECTIVO DE COMFAMILIAR

Para COMFAMILIAR la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso juicioso y adecuado de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo, buscando primordialmente la construcción del bien común.

Las principales responsabilidades que desde el Consejo Directivo se exploran, son buscar la continuidad de la empresa y lograr un crecimiento razonable, dando satisfacción e inclusión a los grupos de interés y a la población en general, convirtiéndonos en referentes de intervención social en el Huila y Colombia.

Es por esto que dentro de COMFAMILIAR se ha adoptado como política empresarial el fortalecimiento de propósitos que no solo incluyan a nuestros afiliados, sino que beneficien a toda la sociedad, prueba de ello son proyectos como:

Alcancías Comunitarias, Premio Nacional de Responsabilidad Social-COMFAMILIAR, Inclusión Financiera, Programa Adulto Mayor, Comfamiliar Acceso al Mundo Digital, Bibliotecas, Microcrédito a Proveedores y Niños Felices.

Programas tangibles y dignos de replicar, que de manera sucinta miden el nivel de compromiso de COMFAMILIAR como una organización que genera felicidad social.



**JORGE DANIEL CHALELA SANCHEZ**



# RECONOCIMIENTOS

PREMIOS Y DISTINCIONES DURANTE EL 2013

## COMESUR SAS

En sus 30 años de fundación entregó un reconocimiento especial al Dr. Armando Ariza Quintero Director Administrativo de Comfamiliar por su labor, gestión y liderazgo al frente a la Caja de Compensación Familiar del Huila.

## UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

En sus 50 años de vida institucional reconocimiento al Dr. Armando Ariza Quintero, Director Administrativo de Comfamiliar como egresado destacado en la categoría gerencial y empresarial.

## REVISTA PORTAFOLIO

(1.001 Compañías del año 2013)  
PUESTO 168 EN COLOMBIA

¿En donde estamos?





## ADHERIDOS A ORGANIZACIONES



THE GLOBAL COMPACT  
 BUSINESS FOR PEACE  
 CAMACOL  
 BANCOLDEX  
 RED DE EMPRENDIMIENTO DEL HUILA  
 COMITÉ DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DEL HUILA  
 ASOCAJAS  
 IIAPA  
 COTELCO  
 RED UNIDOS  
 ACOLAP

*Lo que buscamos...*

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

## LO QUE SOMOS

### PRINCIPIOS CORPORATIVOS

**\* Eficiencia:**

La capacidad y aptitud de los colaboradores de COMFAMILIAR en el cumplimiento de las metas y programas sociales, permitirán alcanzar los objetivos definidos en el plan de acción.

**\* Respeto:**

La base de toda relación en COMFAMILIAR, tendrá como fundamento el respeto por los valores, creencias y derechos. La interacción del recurso humano con los afiliados y usuarios será de cordialidad, confianza, compromiso y profesionalismo.

**\* Responsabilidad:**

Cumplimiento de las obligaciones con consideración de los actos frente a terceros.

**\* Responsabilidad social:**

Asegurar el cumplimiento de sus deberes como ciudadano corporativo.

# ACERCA DEL INFORME

Basado en la metodología GRI 3.1, Comfamiliar presenta su Cuarto Informe de Sostenibilidad, "Generando Valor Compartido", este es un reflejo de nuestro actuar, guiado bajo la triple cuenta de resultados, que ha sido la base de la gestión de los procesos internos, encaminados a brindar mejores servicios en Salud, Crédito, Recreación, Vivienda y Educación. Además de Cultura, Mercadeo Social (supermercados y droguerías), Turismo y Convenios, llegando así a todos los municipios del territorio huilense y a otros departamentos como Meta, Vichada, Guaviare y Boyacá.

Este informe evidencia el desempeño de la organización, a través de indicadores GRI 3.1., previamente seleccionados y reportados, cumpliendo de esta forma con la definición de los principios de materialidad, relevancia, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, y participación de los grupos de interés.

Nuestras cifras económicas basadas en el cuarto estado contable expresan nuestra alineación y gestión entorno a la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés, enseñando una clara relación entre el crecimiento económico y el progreso social.

## EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA

La información registrada en esta memoria está plasmada en seis capítulos, cada uno corresponde a las actividades desarrolladas con los grupos de interés identificados por la organización.

Esta información ha sido revisada previamente por cada líder de proceso y constatada con la

información reportada a los entes de control que vigilan nuestra organización. El proceso de consolidación y validación de la información estuvo a cargo del área de Responsabilidad Social. La redacción, diseño y publicación de la memoria fue realizado por el proceso de Relaciones Corporativas.

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN PLASMADA

La validación de la información estuvo a cargo del comité de redacción creado especialmente para este informe, quien vigiló que lo anotado por cada proceso correspondiera efectivamente a lo desarrollado en la vigencia 2013. En cada uno de los capítulos están inmersos aspectos sociales, ambientales, y económicos adelantados con cada uno de los grupos de interés.

La memoria de sostenibilidad "Generando Valor Compartido", se ha elaborado bajo el estándar AA1000, guía que permite la identificación de necesidades y da respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

Los principios básicos utilizados para la elaboración de esta memoria son:

- \* Inclusividad
- \* Relevancia
- \* Capacidad de Respuesta

## NUESTRA GESTIÓN BASADA EN LA SOSTENIBILIDAD

De cara a la ejecución de programas y proyectos, Comfamiliar cumple con los tres principios fundamentales de sostenibilidad, de esta forma nuestra operación está enfocada a brindar mejores condiciones a nuestros grupos de interés

## RELEVANCIA (AA1000 APS) Y MATERIALIDAD

Esta memoria responde a los intereses de información y ejecución de labores por parte de COMFAMILIAR. El acercar e involucrar a los grupos de interés se lleva a cabo mediante diversas estrategias, una de las más efectivas las 'Citas con Sentido Social', diseñadas para que los empresarios, proveedores, y aliados, conozcan de primera mano la ejecución y resultados de los proyectos de nuestra Caja de Compensación.

De igual manera 'Citas con Sentido Social', ha permitido la generación de un dialogo sólido y de confianza entre las diferentes partes, lo que ha llevado a reorientar procesos y proyectar nuevos servicios.

## PRINCIPIO DE CAPACIDAD DE RESPUESTA. (AA1000 APS)

De acuerdo a las necesidades detectadas de los grupos de interés, se ha realizado una reapreciación estratégica, permitiendo mejorar nuestros procesos y dar atención especial a los requerimientos de nuestros stakeholders.

## EXHAUSTIVIDAD

"Generando valor compartido", aborda los aspectos ambientales, sociales, y económicos de la organización, permitiendo que los grupos de interés puedan tener una lectura clara de la ejecución y proyección de la Caja de Compensación.

## PRINCIPIOS DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

**Periodicidad de la información:** COMFAMILIAR publica anualmente el Informe de Sostenibilidad, que es socializado a través de

canales de comunicación (web, mail, y medio magnético), esta memoria da respuesta a la ejecución de la Caja de Compensación desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2013.

### Fiabilidad:

La información incluida en esta memoria ha sido revisada minuciosamente por CONTRI LTDA, una firma externa de auditoría, que presenta su informe de revisión al finalizar esta memoria.

### Equilibrio:

"Generando valor compartido" es una memoria que reúne los aspectos positivos y por mejorar de COMFAMILIAR, los cuales han sido detectados en la vigencia 2013. Es así como ofrecemos información no sesgada, que refleja el comportamiento real de la Organización.

### Comparabilidad:

los datos registrados en esta memoria guardan relación con el formato de las anteriores, las cifras estadísticas se publican en una misma forma para que se pueda realizar la comparabilidad con vigencias anteriores. De igual manera se busca que la información pueda ser confrontada con la información de las demás organizaciones que hacen parte del mismo sector

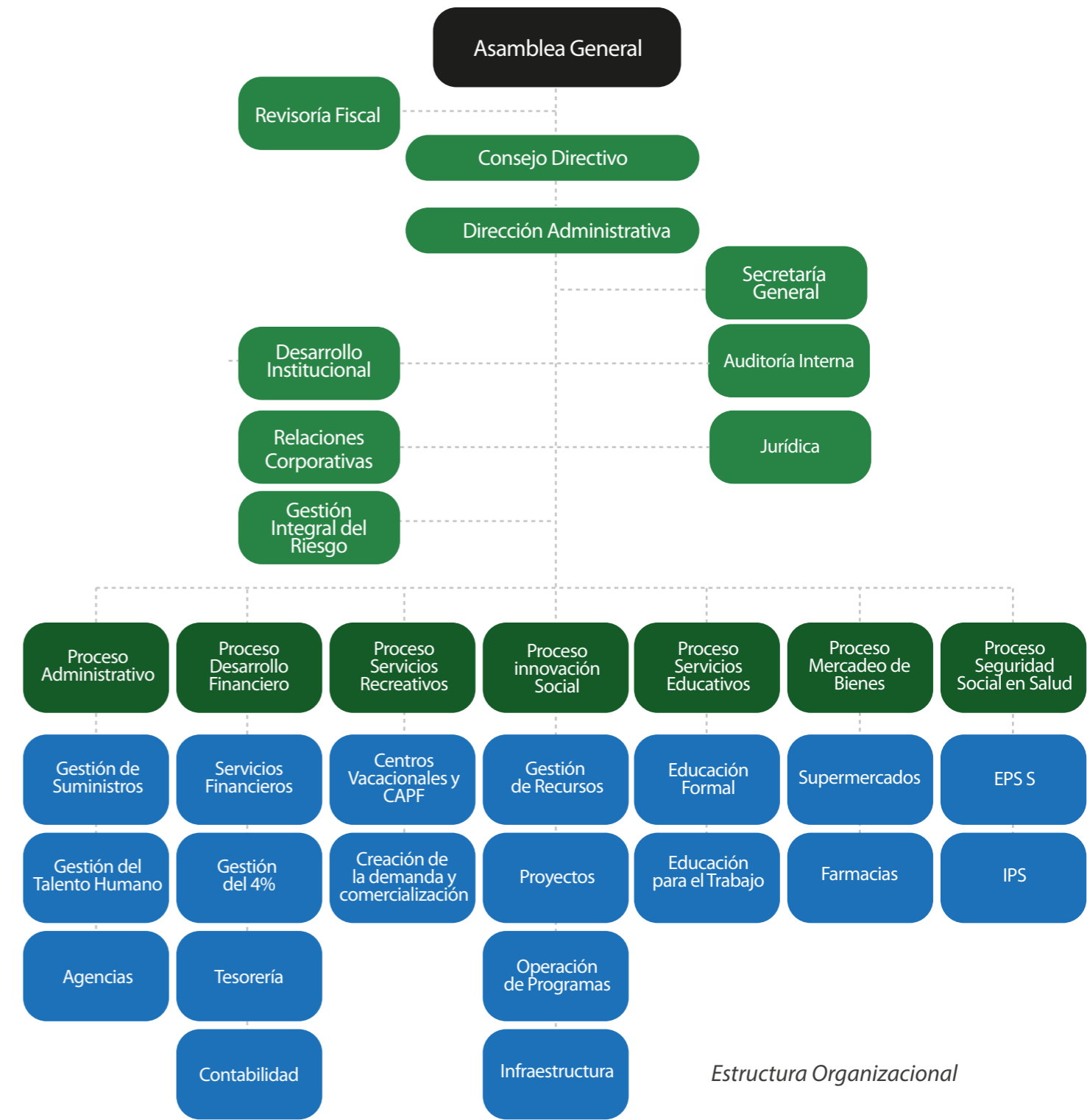
## PRINCIPIO DE CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La gestión de COMFAMILIAR está basada en los tres principios de sostenibilidad, progreso social, desarrollo económico y balance ecológico.

## PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD

La memoria de sostenibilidad contiene información identificada como relevante para los grupos de interés y expresada en los tres principios de sostenibilidad.





Estructura Organizacional

# NUESTRA ORGANIZACIÓN



# CONSEJO DIRECTIVO

## COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO

COMFAMILIAR cuenta con un Consejo Directivo compuesto por diez (10) miembros principales con sus respectivos suplentes personales (10), de los cuales cinco (5) son elegidos por la Asamblea General de Afiliados, en representación de los empleadores afiliados y los cinco (5) restantes son elegidos por el ministerio competente para ello en representación de los trabajadores afiliados. De conformidad con las condiciones establecidas en la ley 789 de 2002 y demás normas reglamentarias.

### Origen

Nuestro Consejo Directivo está compuesto por integrantes representantes procedentes de municipios importantes del departamento del Huila, como Pitalito y Neiva.

### Composición por género

18 Hombres / 2 Mujeres

### Grupos de Edad

Entre 20 – 40 años / 3 personas

Entre 40 – 60 años / 13 personas

Entre 60 – 80 años / 4 personas

## CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO: REGLAS CLARAS

Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, tiene establecido en uno de sus acápites, la regulación de los posibles conflictos de interés entre los miembros del Consejo Directivo y los afiliados y el procedimiento para evaluarlos y resolverlos. Está establecido en su reglamento interno aprobado en acta No. 742 del 28 de septiembre de 2009.

## INCOMPATIBILIDADES

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

## HACIA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Dentro del marco de la capacitación corporativa que se llevó a cabo en Comfamiliar se vinculó a los miembros del Consejo Directivo a una importante formación teórico-práctica, orientada a fortalecer las competencias comunicacionales y de liderazgo.

Igualmente se brindó un espacio en la capacitación formal dirigida a directivos de la organización y desarrollada con la universidad de los Andes denominada Diplomado en Habilidades Gerenciales, dentro del cual se incluyó un módulo especializado en miembros de Consejos Directivos de organizaciones.

## EVALUACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

El reglamento interno del Consejo Directivo establece que sus miembros serán evaluados anualmente, de acuerdo con el procedimiento dispuesto, el cual incluirá, la programación de sesiones, la asistencia a ellas, el cumplimiento de las tareas asignadas, preparación de los temas, y el respeto al Código de Ética y de Buen Gobierno.

## CERRANDO BRECHAS

En Comfamiliar nuestros colaboradores y la comunidad en general tienen contacto permanente con los miembros del Consejo Directivo de una manera personalizada y rápida, a través de nuestra página web [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com), donde existe un espacio importante de comunicación, de esta

forma cerramos brechas y nos acercamos a nuestra población.

## TRANSPARENCIA EN NUESTROS PROCESOS

De acuerdo a nuestros registros, no se advierten multas por fallas en el servicio o el incumplimiento de la promesa de valor.

## Comfamiliar como garante de derechos Fundamentales

En Comfamiliar estamos comprometidos con la garantía y respeto de los derechos fundamentales, esto se refleja en una política tanto interna como externa que se irradia a nuestros grupos de interés.

Buscando el acercamiento con nuestros aliados y garantizando el cumplimiento del derecho fundamental de petición, tanto para clientes internos como externos hemos implementado la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, a través de la cual se evalúan las inconformidades de los usuarios y se determinan acciones de mejora continua en pro de la garantía de eficiencia, oportunidad de respuesta y atención a nuestros usuarios.

Para lograr esto, contamos con el apoyo del área de Servicio al Cliente, que a diario busca centralizar toda la política estratégica de la entidad hacia el logro de uno de sus principales objetivos la satisfacción de nuestros usuarios, convirtiéndolos en aliados permanentes para la consecución de nuestros objetivos.

### COMFAMILIAR apoya la abolición de cualquier forma de trabajo infantil

Comfamiliar actúa como miembro del Comité de Erradicación de Trabajo Infantil liderado por el Ministerio de Protección Social en el Huila, y en el cual participa de manera activa en los planes y programas que se estructuran con todas las organizaciones actuantes para la erradicación de este flagelo y la intervención de los niños y niñas inmersos en él.

En este mismo aspecto, las políticas internas son muy claras al contratar personal para ofrecer los servicios; la no contratación de menores de edad y el incentivo para que los niños y niñas vayan a la escuela ha sido insignia de la Organización. De otro lado, COMFAMILIAR brinda espacios adecuados para que los niños, niñas y adolescentes reciban una adecuada educación, ejemplo de ello es el Colegio Comfamiliar Los Lagos, las Bibliotecas Públicas y Los Centro de Desarrollo Infantil que opera COMFAMILIAR en convenio con el ICBF.

### PRINCIPIOS DE PRECAUCIÓN... MITIGANDO RIESGOS

Día a día la gestión del riesgo se convierte en uno de los diferenciadores dentro de las organizaciones, contribuyendo a la sostenibilidad de los procesos desde el punto de vista social y económico. Es por esto que Comfamiliar consiente de la importancia de este modelo, trabaja en el fortalecimiento de metodologías que faciliten la identificación de los riesgos y permitan valorar sus impactos dentro de los

diferentes procesos.

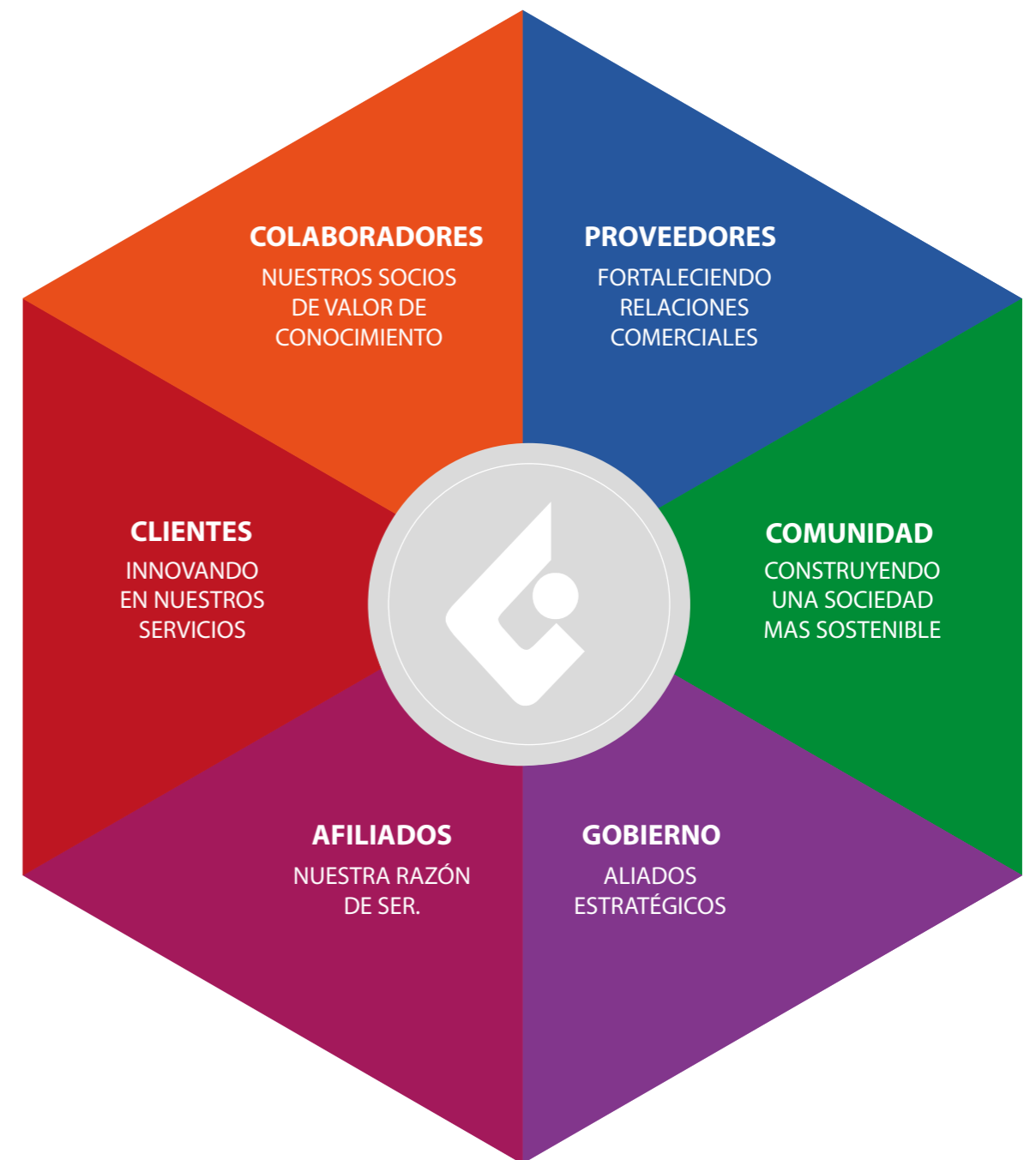
Durante el año 2013 y ampliando la cobertura del trabajo realizado el año inmediatamente anterior, se efectuaron talleres de autoevaluación de riesgos al 90% de los procesos de la Caja, identificando 158 riesgos, de los cuales el 15% son considerados altos, estos fueron analizados para definir las acciones pertinentes, además de ello, se realizó el seguimiento respectivo a su cumplimiento.

Como parte del fortalecimiento de la metodología utilizada, en el 2013 inició el reporte de eventos de riesgos por los diferentes procesos de la organización, este consiste en una base histórica de los incidentes de riesgo que se han presentado, en el que se describen las circunstancias, fecha y materialidad del mismo.

Estas acciones contribuirán en un futuro a estimar la probabilidad y materialidad de los riesgos con base en las estadísticas obtenidas mediante dicho reporte.

Dentro de los logros de este año se encuentra la definición y aprobación del Manual de Gestión de Riesgos por parte del Consejo Directivo, el cual se constituye en un marco de referencia que permite tener las bases y principios sobre los cuales se sustenta el proceso de gestión de riesgos de Comfamiliar, definir el gobierno de la gestión de riesgos, las responsabilidades asignadas a cada uno de sus actores y las políticas establecidas por la administración para el tratamiento de los riesgos de acuerdo a la criticidad de este para los procesos.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



## IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para la Caja de Compensación, los grupos de interés son aquellas personas o grupos que afectan o pueden verse afectados por la actividad y búsqueda de los objetivos de COMFAMILIAR, es por ello, que identificarlos y permitir el involucramiento con los mismos, es una de las prioridades para la Organización.

### ¿CÓMO NOS INVOLUCRAMOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS?

A través de reuniones como desayunos de trabajo, conversatorios y foros, los cuales han permitido un mayor acercamiento físico y la generación de confianza, respaldo y mejoramiento de la relación gana-gana.

### LOGROS OBTENIDOS

\* Redireccionamiento de la Planeación Estratégica.

\* Visualización de nuevos negocios sostenibles para la organización.

\* Socialización de la gestión de COMFAMILIAR.

\* Retroalimentación para mejorar los procesos internos.

### TABLA DE MATERIALIDAD

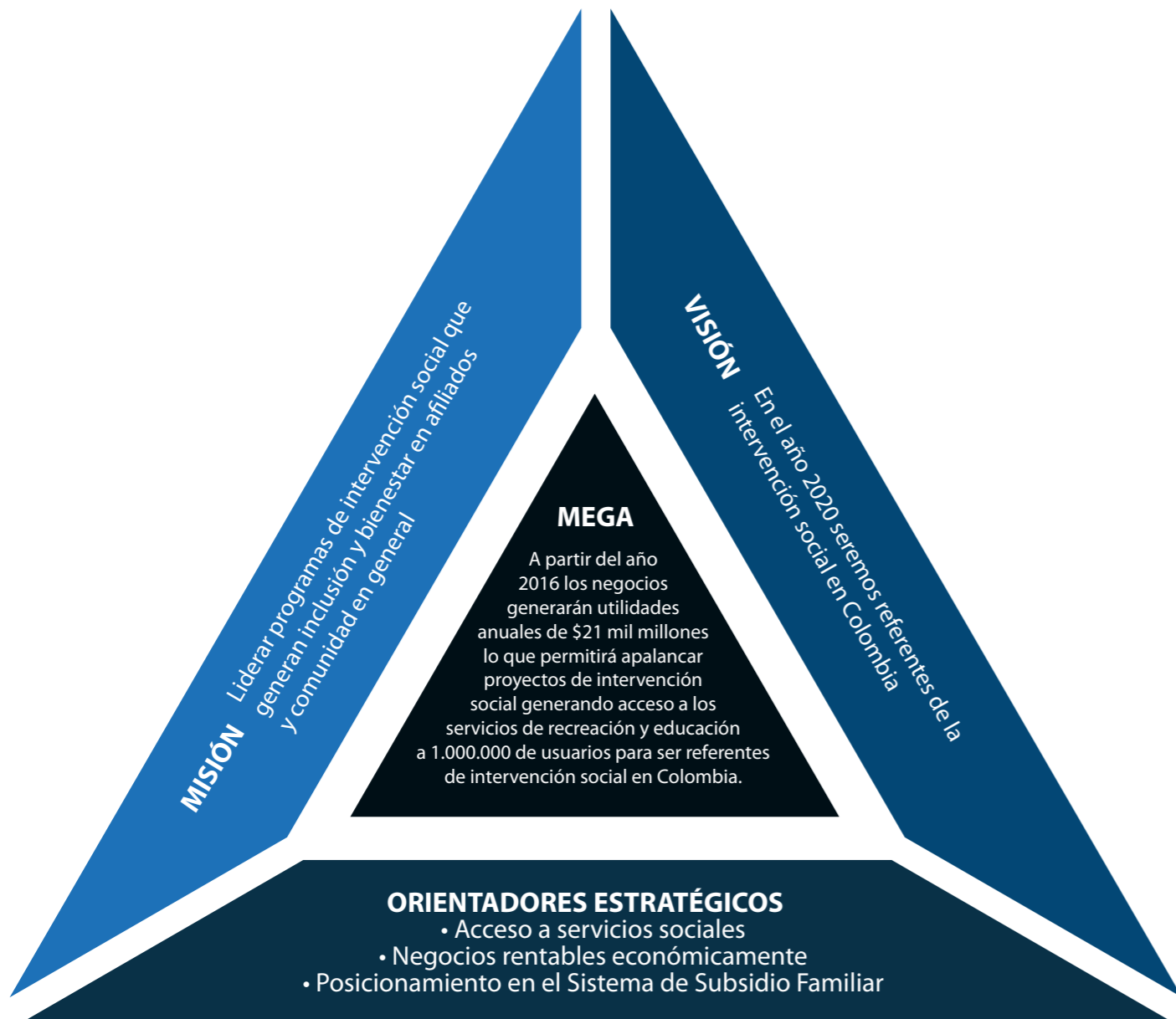
La tabla de materialidad responde a las inquietudes y preocupaciones de los grupos de interés que surgen de las reuniones con el equipo de colaboradores de Caja de Compensación en donde siguiendo la planeación estratégica COMFAMILIAR 2020, se determinaron cuales son las acciones prioritarias para desarrollar durante la vigencia 2014 que responden a las necesidades de la comunidad.



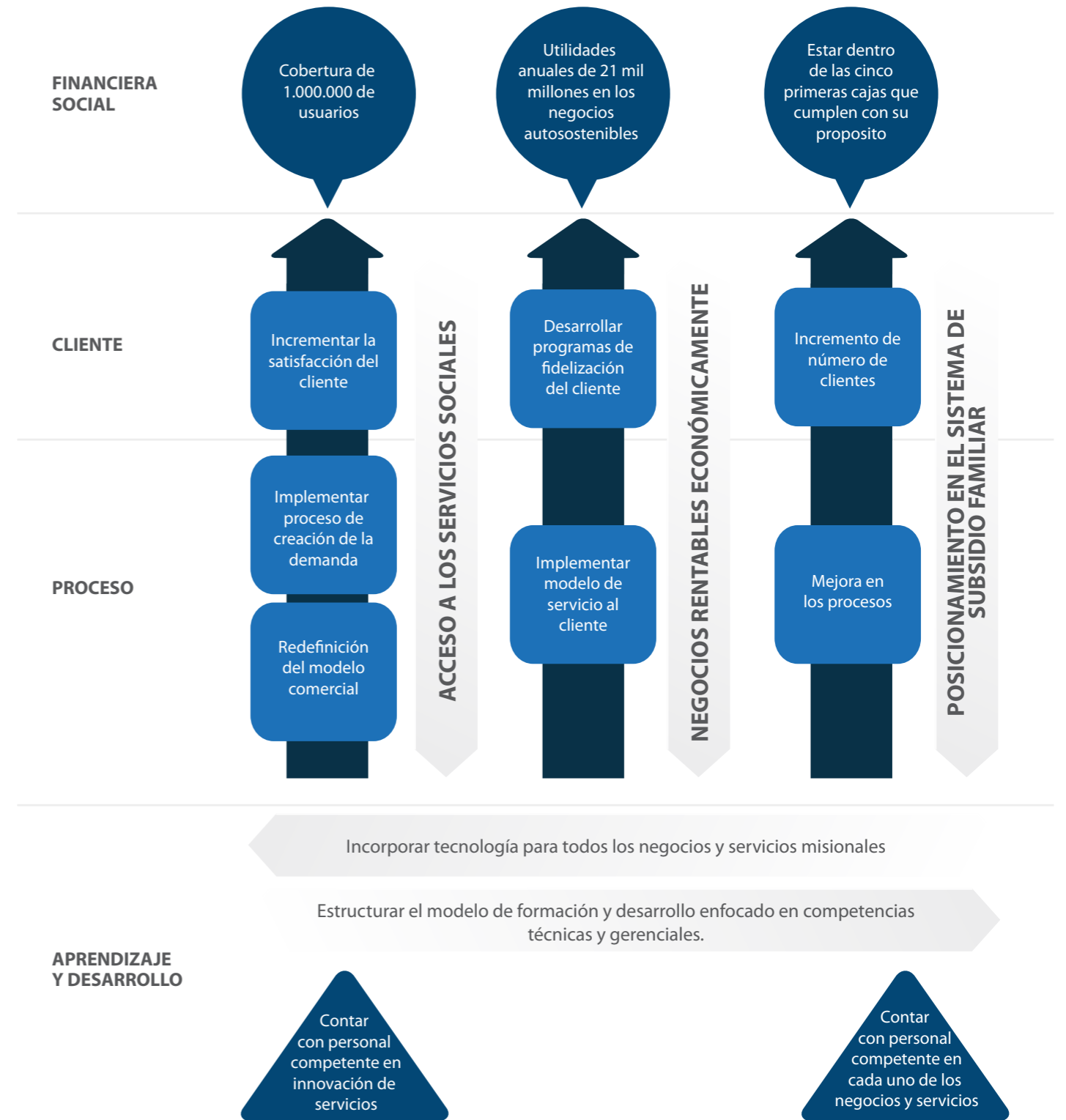
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Definición Modelo del Informe	El modelo definido para publicar la información, corresponde a una autoevaluación de los procesos de COMFAMILIAR y los aspectos relevantes que han definido nuestros grupos de interés.	Coordinación de RSE
Involucramiento con Grupos de Interés	Durante la vigencia 2013, se llevaron a cabo varias citas con sentido social, con nuestros grupos de interés, que permitieron reconocer sus necesidades, la satisfacción con nuestros servicios, y los aspectos por mejorar.	Relaciones Corporativas, Área Administrativa, RSE
Talleres de socialización memoria GRI	Los indicadores GRI fueron socializados con los coordinadores de macro procesos y procesos quienes son los encargados de suministrar y validar la información a publicar. Además de ello, se realizaron conversatorios en donde se despejaron dudas, y se presentaron los indicadores a responder.	Coordinación de RSE
Obtención de la información	Luego de socializados los indicadores, estos fueron resueltos por los colaboradores de cada uno de los procesos. Posteriormente la información fue consolidada por el área de RSE, para su entrega al comité de redacción.	Coordinación de RSE
Redacción y validación de la Información	La información plasmada en el informe es verificada y aprobada por parte del comité de redacción, dirigido por la alta dirección.	Alta Dirección
Publicación de la Memoria	Diseño de la memoria, publicación y envío a grupos de interés.	Relaciones Corporativas, y RSE

Metodología -Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad.

**CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD**



*Nuestra Planeación Estratégica*



# Nos proyectamos hacia el futuro



## ¿QUIÉNES HACEN POSIBLE LA CREACIÓN DE SUEÑOS REALIZABLES?



1. Armando Ariza Quintero  
Director Administrativo
2. Harold Yesid Salamanca Falla  
Secretario General
3. Lina maria Guarnizo Tovar  
Lider Apoyo Administrativo
4. Yesid Orlando Perdomo Guerrero  
Revisor Fiscal
5. Mónica Pacheco Cometa  
Lider Mercadeo de Bienes
6. Luz Helena Lievano Sandoval  
Lider Relaciones Corporativas.
7. Rocio del Pilar Arévalo Rojas  
Lider Desarrollo Financiero
8. Gloria Patricia Walteros Perdomo  
Lider Servicios Educativos
9. Sonia Cristina Ramirez Pérez  
Lider Innovación Social
10. Yineth Polania Herrera  
Lider Auditoria Interna
11. Jose Humberto Fierro Trujillo  
Lider Tecnología Informática
12. Claudia Lorená Cuéllar Ávila  
Lider Desarrollo institucional



## DEL BIENESTAR A GENERAR FELICIDAD

PROGRAMA  
SALUD EMOCIONAL

**1.808**

Colaboradores beneficiados



Nuestro propósito permanente está orientado a generar condiciones y ambientes propicios para que nuestros colaboradores se sientan felices, siendo este un pilar fundamental dentro de las acciones de la Gestión Integral del Talento Humano. Es por esta razón, que hemos diseñado un modelo que integra las diferentes variables

que concilian su vida personal y laboral. En el 2013 realizamos una inversión de \$408.917.111.00 en actividades de Bienestar, representadas en áreas que favorecen la salud física y mental de todos los colaboradores y permiten situar a Comfamiliar en el camino hacia la transformación en Empresa Saludable.

# COLABORADORES

“DE LA MANO DE NUESTRO CAPITAL HUMANO”



PLAN DE  
INCENTIVOS

495

Colaboradores compitieron  
por un cupo a la finalPLAN DE  
INCENTIVOS

99

Colaboradores recibieron el  
reconocimiento  
"Colaborador Integral"**SALUD EMOCIONAL**

Nuestro equipo de psicólogas apoyado por el Capellán y el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, realiza acompañamiento permanente en situaciones de calamidad, brinda asesoría individual y grupal, ofrece sesiones de relajación y visitas domiciliarias donde se hacen recomendaciones que toda persona debe seguir día a día para sanar física, emocional y espiritualmente. Con 1808 colaboradores beneficiados, se logró una cobertura del 68% convirtiéndose así en uno de los programas más aceptados por nuestros colaboradores quienes reconocen la gestión y valoran la presencia de la organización en momentos difíciles de afrontar.

**COMPARTIR INTERESES**

Comfamiliar como empresa socialmente responsable y comunicadora de felicidad, invierte en sus colaboradores recursos significativos con el fin de fomentar el aprovechamiento del tiempo

libre y conciliar la vida laboral con la familiar.

Como Empresa Saludable motiva la práctica del ejercicio físico y el deporte que interesa, entusiasma y apasiona a todos los colaboradores. En el 2013 se realizó la Copa de la Felicidad con una participación de 19 equipos de Microfútbol y 4 de Voleibol conformados por trabajadores de los diferentes procesos. Contamos con excelentes escenarios deportivos donde nuestros equipos corporativos entrenan con dedicación, ubicándose dentro de los primeros puestos a nivel empresarial y departamental.

Una buena comunicación ha generado en los colaboradores de Comfamiliar un mayor sentido de pertenencia. Con una cobertura del 86% en todas nuestras agencias, se vive la práctica del ejercicio y el deporte como medio para liberar el estrés, estimular los buenos pensamientos y mantener una buena salud.

**PLAN DE INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS**

El Plan de Incentivos es considerado para muchas empresas como uno de los programas de remuneración más significativos que se puede ofrecer a los colaboradores. Básicamente está diseñado para motivar a los trabajadores contribuyendo al funcionamiento exitoso de la empresa, estimulando conductas que llevan al logro de metas individuales y organizacionales que estén significativamente por encima de las responsabilidades laborales.

En el 2013 exaltamos a los colaboradores que en su comportamiento reflejaron los valores y principios corporativos, motivando el aprendizaje de procedimientos y procesos y la identificación con nuestra organización. En medio de este proceso 495 colaboradores, de las diferentes áreas, elegidos por sus compañeros, compitieron por un cupo a la final, 99 recibieron el reconocimiento como Colaboradores Integrales obteniendo un premio que incluye un Viaje con

todos los gastos pagos a Panamá en el que pudieron vivir una experiencia inolvidable como fruto de su gestión en la organización.

**FORTALECIENDO COMPETENCIAS**

Seguidores del modelo de competencias de Comfamiliar y promoviendo el fortalecimiento de las competencias transversales de nuestros Colaboradores, la Dirección Administrativa a través del área de Desarrollo Humano, orienta sus esfuerzos en programas que promueven la calidad de vida y el crecimiento personal, llegando a todos los niveles de la organización.

En el 2013 los colaboradores hicieron parte de talleres de formación direccionados por la Universidad de los Andes enfocados en diversas áreas como Comunicación, Autodesarrollo, Ética y Creatividad. Con ellos, se logró llegar a 199 colaboradores de todos los niveles, generando sensibilización y sentido social.

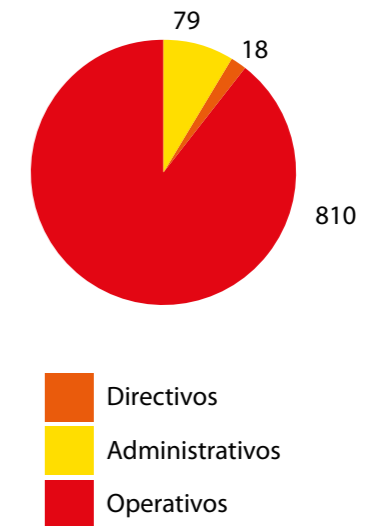


# 2.660

## EMPLEOS GENERADOS



Horas capacitación promedio al año



Número de colaboradores capacitados al año

### MEJORES LÍDERES: COLABORADORES FELICES

Con el objetivo de gestionar competencias que fortalezcan el nivel gerencial de los directivos de Comfamiliar, se creó de la mano de la Universidad de Los Andes el Diplomado "Desarrollo de Líderes". Llegamos a 40 colaboradores del nivel directivo y administrativo, mejorando competencias que aportan al desempeño dentro de sus procesos.

Llegamos con capacitaciones y talleres cortos al nivel Operativo, con un promedio de 33 horas de capacitación al año. Para el nivel Administrativo con 364 horas promedio al año y para el nivel directivo con 1616 horas promedio al año.

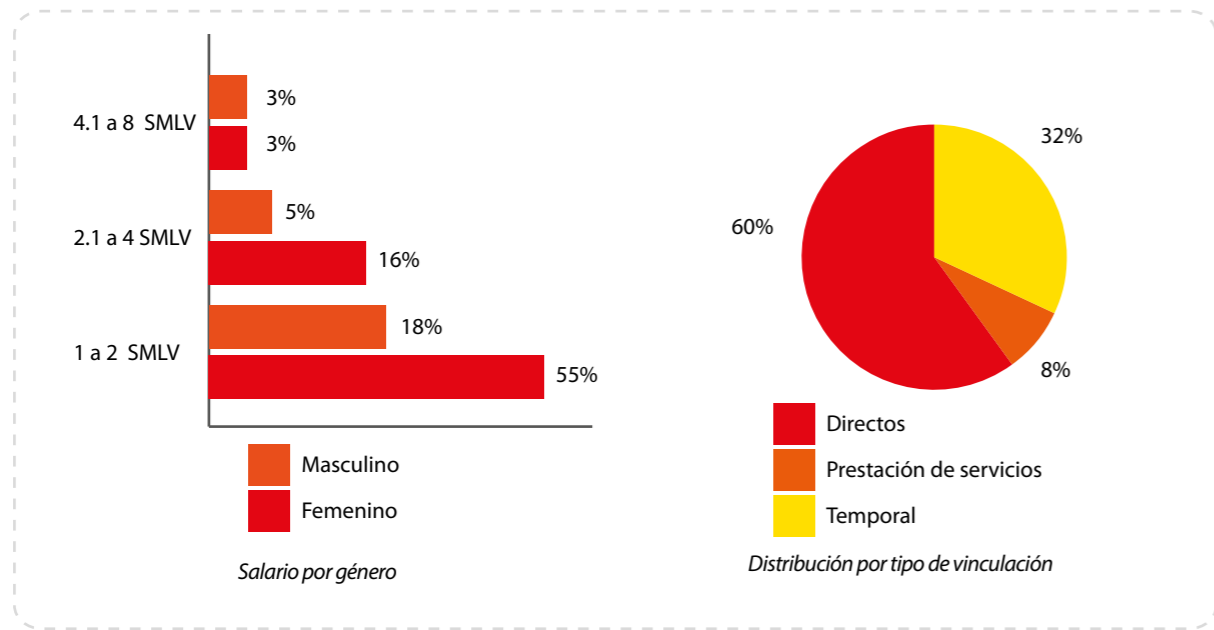
### COMFAMILIAR: LA MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR

Para el año 2013 con el objetivo de constituirnos como una de las mejores empresas para trabajar en el sur colombiano, realizamos el análisis de diferentes modelos de gestión de talento humano

de organizaciones reconocidas a nivel mundial, cuyo resultado permitió identificar buenas prácticas e implementar mejoras a los procesos relacionados con el capital humano.

Dentro de las estrategias implementadas se encuentran variables que impactan la salud, a través de jornadas de alimentación saludables que permiten que nuestros colaboradores adquieran hábitos sanos de alimentación y autocuidado.

La salud emocional también es un pilar importante para nosotros, que mediante talleres en los que participamos conjuntamente todos nuestros colaboradores pueden expresar sus emociones y sugerir cambios a favor tanto de la organización como de ellos mismos. TENGO UNA IDEA es la oportunidad de generar soluciones construidas con el aporte de todos nuestros colaboradores.



**COLABORADORES COMPETENTES: EMPRESAS SOSTENIBLES**

En Comfamiliar Huila evaluamos las competencias de los colaboradores una vez al año, y gracias a estos resultados se diseña el Plan de Desarrollo para el año siguiente cuyo objetivo es gestionar competencias en nuestro talento humano.

A diciembre de 2013 se evaluaron 526 colaboradores de los cuales tan solo el 12% obtuvo una calificación por debajo de la meta de dominio de competencias establecida por la Organización. Comparado con los resultados del año inmediatamente anterior, el nivel de dominio de las competencias se incrementó en 3 puntos (80% en dominio de competencias para el 2012), trece puntos por encima de la meta esperada (Meta 70% dominio), lo que evidencia el resultado óptimo del Plan de Desarrollo ejecutado.

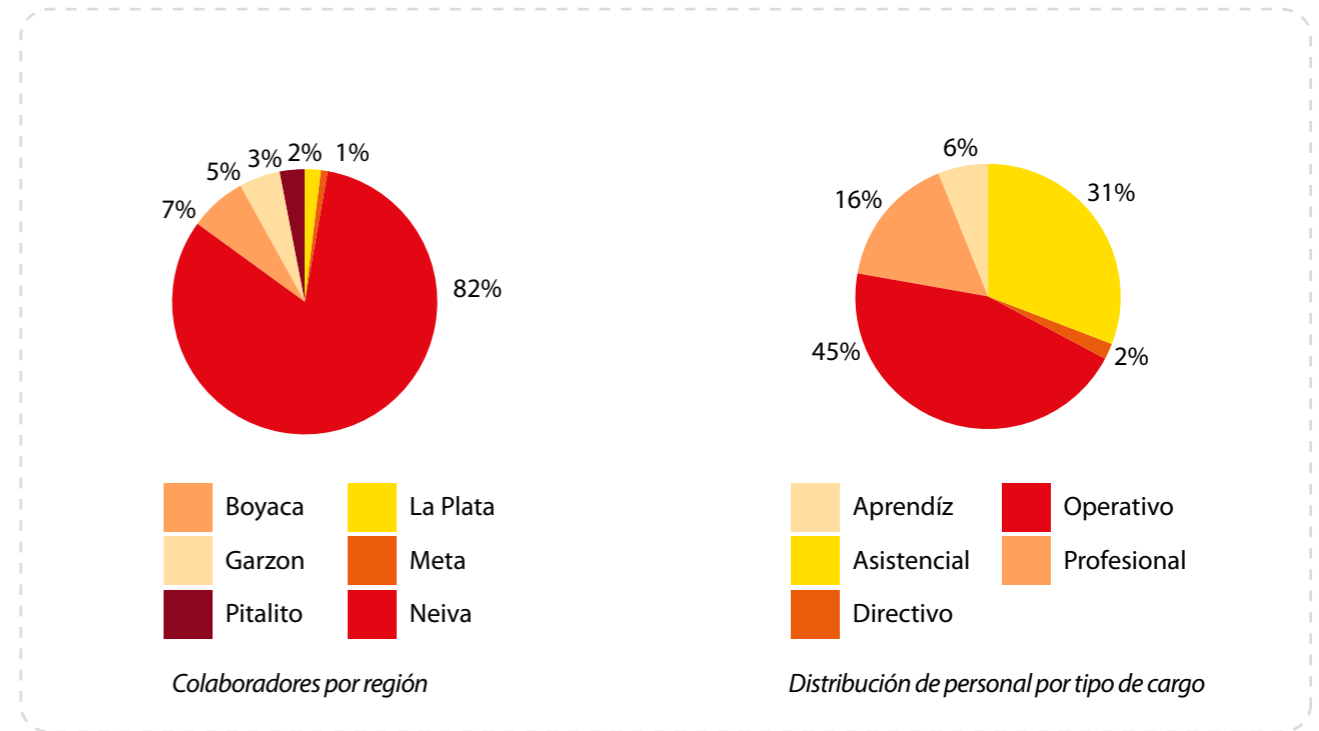
**DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN CARGO Y TIPO DE CONTRATO**

Para el año 2013 el 60% del personal se vinculó de planta, el 32% a través de empresas de servicios temporales por tratarse de labores transitorias y un mínimo porcentaje por prestación de servicios.

El 85% del personal se ubicó en la sedes de Neiva y Pitalito, lo que indica un alto porcentaje de fuente de empleo para el departamento, así como la posibilidad de obtener un primer empleo gracias a los convenios suscritos con Universidades de la región: Universidad Surcolombiana, Corporación Universitaria del Huila-Corhuila, y los aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

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

En cuanto a la distribución de personal por tipo de cargo; entendiéndose estos como operativo, asistencial, profesional y directivo encontramos que el mayor porcentaje se encuentra representado en los niveles asistencial y operativo, quienes a través del desarrollo de competencias ven posible su crecimiento en la organización.



**MUJER: SÍMBOLO DE SENSIBILIDAD SOCIAL**

En nuestra organización prevalece la vinculación de personal de la región, de esta forma, el 90% de nuestros colaboradores proceden del departamento del Huila, representados en un 74% por el género femenino, sin establecer diferencias salariales entre géneros, lo que permite a la mujer del departamento su crecimiento profesional y el importante aporte a la organización gracias a su sensibilidad social y a la capacidad de reconocer emociones y sueños que con su fuerza logran cristalizarse.

En nuestra organización contamos con personal integro, dispuesto al cambio y generador de nuevas ideas, de esta manera y en cuanto al nivel de escolaridad de nuestro talento humano, es decir el 44% del total de colaboradores, cuenta con estudios profesionales en diferentes disciplinas y un 35% tiene formación técnica. Un 12% ha realizado estudios de posgrado, representados principalmente en el equipo directivo.

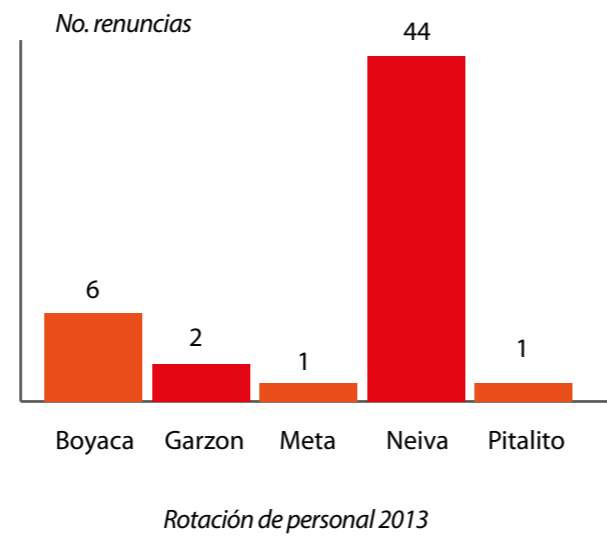
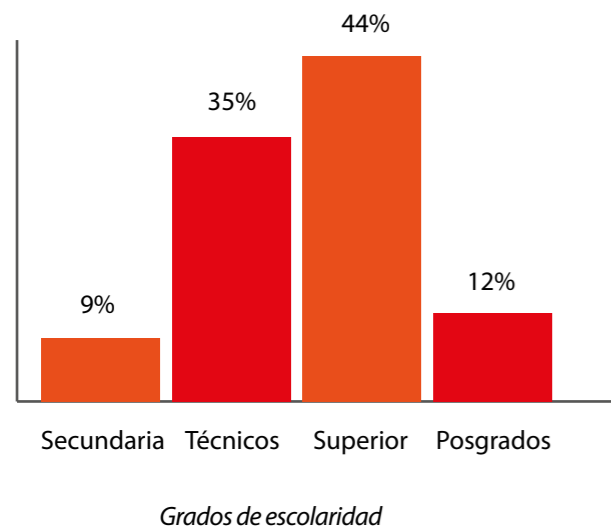
**VALORAMOS EL RECURSO HUMANO**

El porcentaje de rotación para el año 2013 es del 4% siendo un indicador que refleja la baja

deserción de personal. Como reto respecto al año 2012, la organización se propuso disminuir la rotación de personal implementado políticas de retención, tal como la modificación contractual de 100 colaboradores que migraron de contratos fijos a contratos indefinidos, lo que redundó en estabilidad laboral y bienestar para nuestros colaboradores. El porcentaje de rotación de personal se redujo en un 5% respecto al año 2012.

**FORMAS DE VINCULACIÓN DEL PERSONAL**

Comfamiliar Huila brinda estabilidad a sus colaboradores, mediante los diferentes tipos de vinculación directa a través de contratos indefinidos en un 23% y contratos fijos en un 64%. Comfamiliar apoya la formación de aprendices mediante el cumplimiento de la cuota establecida, que en promedio se supera teniendo en cuenta el valioso aporte de este importante recurso y brindando alternativas de crecimiento a cada uno de ellos, concretándose en la vinculación de un 60% de aprendices posterior a la terminación de la etapa productiva, facilitando el acceso a un primer empleo de los jóvenes huilenses.



**PROMULGAMOS LA TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD**

**ROLES Y CONTROLES**

La organización ha establecido como medidas anticorrupción actividades encaminadas a divulgar las políticas que sobre este tema existen dentro del Código de Ética y Conducta, a través de sensibilizaciones e inclusión en los planes de reconocimientos como temáticos importantes, garantizando el conocimiento y aplicación de las mismas así como las posibles sanciones en caso de ocurrencia.

De esta manera se creó el programa Roles y Controles, que lo que busca es el acercamiento entre los colaboradores, las políticas y reglas que la organización ha establecido. De esta forma se genera un mejor clima laboral y se mitigan riesgos por falta de conocimiento en algunos procedimientos.

**RESPECTO A LA LIBRE ASOCIACIÓN**

COMFAMILIAR respeta el derecho a la negociación colectiva, consagrado en la Constitución Nacional de 1991. Desde hace 38 años en la organización se han venido realizando negociaciones con los colaboradores, De igual manera, el día 8 de agosto de 2011 se firmó Pacto Colectivo con 380 colaboradores de COMFAMILIAR

Los beneficios otorgados son:

- \* Apoyo educativo
- \* Apoyo al deporte y la cultura
- \* Crédito para vivienda y vehículo
- \* Auxilio de boda
- \* Apoyo deportivo



**74%** DEL PERSONAL ES DEL GÉNERO FEMENINO

**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

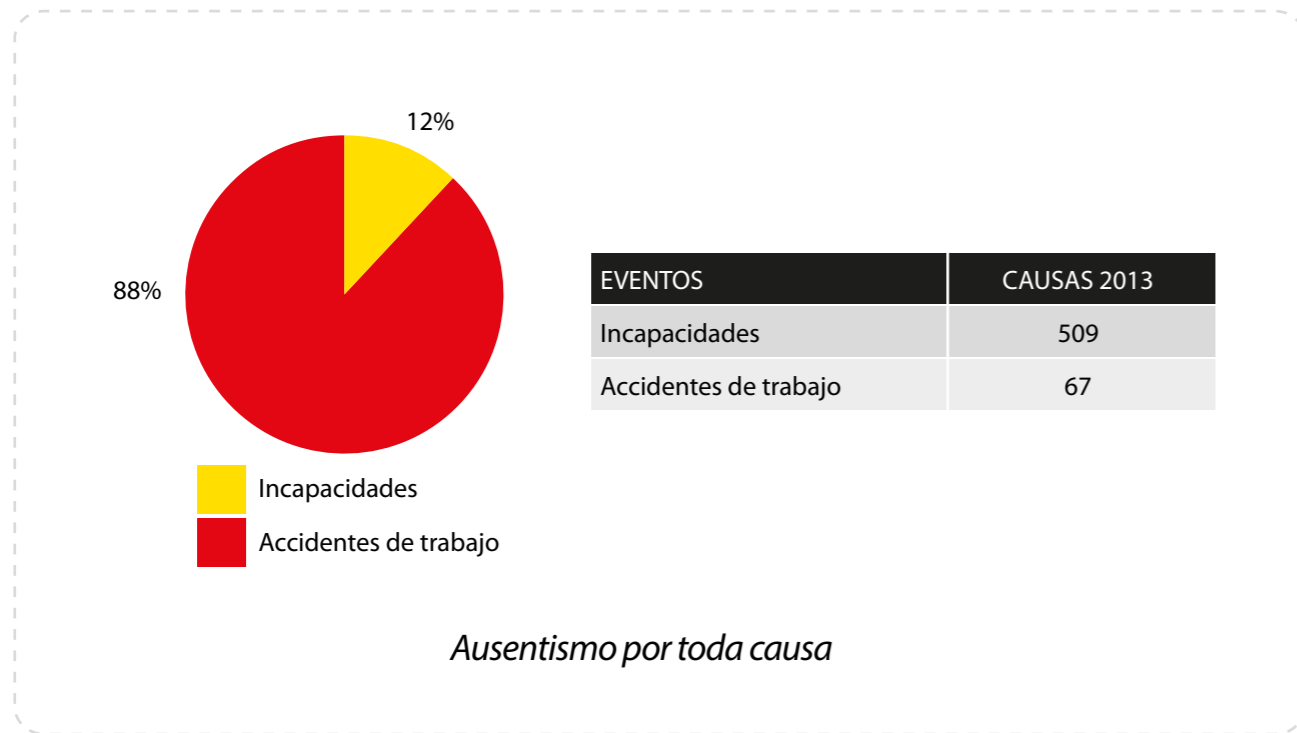
La seguridad y salud en el trabajo es una de las áreas más importantes de una organización, contempla las actividades multidisciplinarias dirigidas a promover y proteger la salud en los trabajadores mediante el control de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

Además, permite generar y promover el trabajo sano y seguro, así como los buenos ambientes de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social

de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

**AUSENTISMO LABORAL**

Como indicador relevante en Comfamiliar realizamos seguimiento al porcentaje de ausentismo laboral el cual se genera , por accidentes de trabajo, enfermedad laboral y/o común.



**TENEMOS UN PLAN**

Siguiendo los lineamientos legales y las actividades corporativas que desarrollamos al interior de nuestra organización, se han desarrollado diferentes planes con el ánimo de blindar a la caja de compensación y a los colaboradores de posibles accidentes laborales.

- Diagnóstico de orden y aseo y condiciones que generen caídas a nivel en centros de trabajo identificados como pareto. Despliegue diagnóstico por centros de trabajo y establecimiento de planes de acción.
- Capacitación a la población en identificación de peligros, actos y condiciones inseguras, orden y aseo y prevención de caídas a nivel.

**PLAN BÁSICO LEGAL**

- Elección y Conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional(COPASO).
- Reuniones mensuales del Comité paritario de Salud Ocupacional (COPASO).
- Actualización de Panoramas de Factores de Riesgo
- Actualización de Matriz de Requisitos Legales
- Actualización Manual de Gestión de contratistas
- Actualización procedimiento de entrega de elementos de Protección Personal.
- Actualización de Políticas y reglamento de Higiene y Seguridad

**BRIGADAS DE EMERGENCIAS**

184 colaboradores son brigadistas de la organización.

**MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO**

739 colaboradores beneficiados

- Semanazo Saludable

El objetivo de esta actividad es desarrollar actividades de Promoción y Prevención con el apoyo de las diferentes EPS, proporcionando espacios saludables en los diferentes centros de trabajo, fomentando en el colaborador estilos de vida saludable, que mejoren su calidad de vida. Logramos la participación de ocho (8) centros

**SEGURIDAD INDUSTRIAL**

**78% de cubrimiento**

- Inspecciones de Seguridad.

# CUARTO ESTADO CONTABLE

Nuestra información financiera, está señalada bajo el Modelo de Cuarto Estado Contable, en donde se consigna la información financiera de la organización con la generación de riqueza distribuida en nuestra gestión social

## MERCADEO DE BIENES

### GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 89.439.577.359</b>
<b>Costos por origen:</b>	
Proveedores locales	\$ 31.509.229.384
Proveedores nacionales	\$ 9.230.636.042
Provisiones	\$ 408.138.126
<b>Generación total del valor compartido</b>	<b>\$ 8.291.573.807</b>

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

<b>Empleos</b>	<b>\$ 3.774.034.156</b>
Directos	\$ 2.226.356.922
Indirectos	\$ 1.547.677.234
<b>Estado</b>	<b>\$ 1.606.672.951</b>
Impuestos	\$ 1.508.660.856
Notariales	\$ 98.012.095
<b>Reinversión</b>	<b>\$ 2.910.866.700</b>
Depreciaciones y amortizaciones	\$ 668.535.196
Distribución de remanentes en Proyectos Sociales	\$ 2.242.331.504
<b>Distribución total de valor compartido</b>	<b>\$ 8.291.573.807</b>

## SALUD

### GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

<b>Ventas Ingresos</b>	<b>\$ 290.575.526.456</b>
Contratos por capitacion UPC	\$ 267.409.905.781
Recobros SSDH Locales	\$ 17.560.984.299
Recobros Reaseguradoras Locales	\$ 326.274.047,80
Copagos	\$ 623.661.780
Ingresos no Operacionales	\$ 4.654.700.548
<b>Generación total del valor compartido</b>	<b>\$ 290.575.526.456</b>

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

<b>Colaboradores</b>	<b>\$ 4.938.613.194</b>
Salarios	\$4.938.613.194
<b>Estado</b>	<b>\$ 342.442.007</b>
Tasas y Contribuciones	\$ 78.653.688
Impuestos	\$ 263.788.319
<b>Gastos Financieros</b>	<b>\$ 1.025.388.155</b>
Financieros	\$ 1.025.388.155
<b>Honorarios</b>	<b>\$ 583.861.333</b>
Asesorías médicas y técnicas	\$ 583.861.333
<b>Proveedores según la red</b>	<b>\$ 276.337.372.091</b>
Red propia	\$ 21.548.914.500
Red privada	\$ 104.349.836.729
Red pública	\$ 150.438.620.861
<b>Reinversión</b>	<b>\$ 226.390.812</b>
Amortizaciones	\$ 79.052.709
Depreciación	\$ 147.338.103
<b>Otros gastos</b>	<b>\$ 7.121.458.864</b>
<b>Distribución total del valor compartido</b>	<b>\$ 290.575.526.456</b>

## CRÉDITO

### GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 6.939.640.323</b>
<b>Costos por origen:</b>	
Proveedores locales	\$ 1.131.972.938
Proveedores nacionales	\$ 16.895.171
Provisiones	\$ 319.171.475
<b>Generación total del valor compartido</b>	<b>\$ 5.471.600.739</b>

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

<b>Empleos</b>	<b>\$ 1.144.885.039</b>
Directos	\$ 746.054.847
Indirectos	\$ 398.830.192
<b>Estado</b>	<b>\$ 286.054.365</b>
Tasas y Contribuciones	\$ 221.922.854
Notariales	\$ 64.131.511
<b>Reinversión</b>	<b>\$ 4.040.661.335</b>
Depreciaciones y amortizaciones	\$ 99.604.878
Distribución de remanentes en Proyectos Sociales	\$ 3.941.056.457
<b>Distribución total de valor compartido</b>	<b>\$ 5.471.600.739</b>

## RECREACIÓN

### GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

Empleados	\$ 2.178.888.911,41
Estado impuestos	\$ 622.910.084,24
Proveedores locales	\$ 5.351.959.536,20
Reinversión depre y amor	\$ 1.452.490.095,79
Trabajadores afiliados	\$ 5.102.769.928,16

**Valor distribuido \$ 14.709.018.555,80**

### DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA

Empleados	\$ 2.178.888.911,41
Estado impuestos	\$ 622.910.084,24
Proveedores locales	\$ 5.351.959.536,20
Reinversión depre y amor	\$ 1.452.490.095,79
Trabajadores afiliados	\$ 5.102.769.928,16

**Distribución total de riqueza \$ 14.709.018.555,80**

## EDUCACIÓN

### DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA ECONOMICA Y SOCIAL

Empleados	\$ 156.964.290,83
Estado impuestos	\$ 45.966.273,66
Proveedores locales	\$ 809.170.786,00
Reinversión depre y amor	\$ 231.110.387,72
Trabajadores afiliados	\$ 634.140.972,42

**Valor distribuido \$ 1.877.352.711**

### DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA

Empleados	\$ 156.964.290,83
Estado impuestos	\$ 45.966.273,66
Proveedores locales	\$ 809.170.786,00
Reinversión depre y amor	\$ 231.110.387,72
Trabajadores afiliados	\$ 634.140.972,42

**Distribución total de riqueza \$ 1.877.352.711**

## VIVIENDA

### GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

Empleados	\$ 531.276.916,06
Estado impuestos	\$ 138.076.103,03
Proveedores locales	\$ 145.203.117,83
Reinversión depre y amor	\$ 34.117.532,85
Trabajadores afiliados	\$ 1.065.237.441,99

**Valor distribuido** **\$ 1.913.911.112**

### DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA

Empleados	\$ 531.276.916,06
Estado impuestos	\$ 138.076.103,03
Proveedores locales	\$ 145.203.117,83
Reinversión depre y amor	\$ 34.117.532,85
Trabajadores afiliados	\$ 1.065.237.441,99

**Distribución total de riqueza** **\$ 1.913.911.112**

## CUARTO ESTADO CORPORATIVO

### GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

INGRESOS	\$ 483.512.622.458
<b>Costos por origen:</b>	
Subsidios en dinero y especie	\$ 21.471.199.126
Fondos con destinación específica	\$ 16.907.512.139
Proveedores locales	\$ 311.619.846.575
Proveedores nacionales	\$ 87.719.198.071
Provisiones	\$ 1.950.106.715

**Generación total del valor compartido** **\$ 43.844.759.832**

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR SOCIAL COMPARTIDO

<b>Empleos</b>	<b>\$ 29.423.644.571</b>
Directos	\$ 18.348.620.311
Indirectos	\$ 11.075.024.260
<b>Estado</b>	<b>\$ 4.362.939.262</b>
Impuestos	\$ 4.105.058.378
Notariales	\$ 257.880.885
<b>Reinversión</b>	<b>\$ 10.058.175.999</b>
Depreciaciones y amortizaciones	\$ 3.905.997.832
Distribución de remanentes en proyectos sociales	\$ 6.152.178.167

**Distribución total de valor compartido** **\$ 43.844.759.832**





# COMUNIDAD Y GOBIERNO

“CONSTRUYENDO UNA SOCIEDAD MÁS SOSTENIBLE”



## AGENCIA DE EMPLEO

La Agencia de Empleo es un servicio gratuito a nivel nacional, que tiene como objetivo ayudar a las personas que buscan ofertas de empleo en el departamento. Así mismo, facilita a los empleadores a encontrar el personal adecuado a las necesidades de sus organizaciones.

Agencia de Empleo nació gracias a una alianza realizada con el Ministerio del Trabajo y su Unidad de Servicio Público de Empleo; un modelo único en América Latina con el que buscamos que los huilenses accedan a un empleo digno en procesos transparentes, amplios y participativos.

En Agencia de Empleo no solo tratamos de buscar alternativas laborales, buscamos ofrecer a los empresarios los mejores profesionales, para ello capacitamos a los aspirantes a los diferentes cargos, esperando que cumplan sus funciones de la mejor manera.

En la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfamiliar Huila llevamos a cabo procesos de registro, orientación laboral (entrevistas y talleres), intermediación laboral con empresarios y remisión de hojas de vida en búsqueda de alcanzar el mejor enlace entre la oferta de trabajo y la demanda del mercado laboral en el departamento.

Nuestro funcionamiento inició el 1 de noviembre de 2013 y a diciembre de ese mismo año alcanzamos cifras significativas que nos han permitido identificar diferentes situaciones del mercado del trabajo y espacios donde podemos empezar a tomar acciones.

### 1. Consolidado de indicadores de gestión Noviembre – Diciembre 2013

#Ofertantes registrados	1026
#Registrados orientados	264
#Empresas registradas	83
#Empresas visitadas	128
#Vacantes colgadas en plataforma	97
#Vacantes cubiertas	5

### 2. Promedio de registros diarios

	NOV	DIC
Promedio de personas atendidas para registro diaria	22	30

3. Intereses ocupacionales con mayor índice de preferencia

INTERES OCUPACIONAL	PERSONAS
Auxiliares	139
Sin experiencia	39
Vendedores	36
Docentes	33
Servicios generales	27
Secretarias	26
Asesores	25
Meseros	19
Administración	15
Coordinación	12

4. Clasificación por género de las personas orientadas

	NOV	DIC
Hombres	56	65
Mujeres	64	70

5. Rango de edades de personas orientadas

RANGOS	NOV	DIC
18 - 20	9	17
21 - 30	43	74
31 - 40	24	37
41 - 55	5	8

6. Empresas registradas/ sector

SECTOR	%
Tecnología	1%
Construcción	8%
Explotación minera	3%
Producción en general	14%
Industrial	4%
Alimentos	8%
Turismo	5%
Financiero	1%
Comercial	30%
Salud	3%
Servicios	29%

La mayor cantidad de empresas registradas en nuestra Agencia de Empleo en los meses de noviembre y diciembre corresponden a los sectores de comercio y servicios.

7. Ocupaciones con mayor demanda

SECTOR	NOV	DIC
Comercial	11	12
Administrativo	18	20
Profesionales	4	9
Operativo	3	6
Servicios	8	4
Específicos	2	0

Las vacantes más solicitadas por las empresas corresponden a las administrativas y comerciales, se identifica que las empresas de la ciudad de Neiva requieren personal con formación y experiencia administrativa, con conocimiento en manejo de recepción, paquetes contables,

Modelo de intervención



manejo de personal, planilla única, nómina. Los requerimientos comerciales, se relacionan con ventas de productos al por mayor y al detal con experiencia en los diferentes sectores (consumo masivo, ventas de mostrador, vendedores viajeros, asesores comerciales de tangibles e intangibles).

8. Hojas de vida remisionadas a empresas

	NOV	DIC
Hojas de vida remisionadas	44	118

LÍDERES EN INTERVENCIÓN SOCIAL

GENERANDO SINERGIAS PUBLICO-PRIVADAS

*“En el año 2016 seremos reconocidos como consultores y operadores confiables en proyectos de intervención social para terceros, dentro y fuera del Departamento del Huila”*

En nuestra organización la felicidad de los niños, el trato con amor y la comprensión son pilares fundamentales en los que cimentamos el trabajo que realizamos a través de nuestro proceso de Innovación Social en el que atendemos población de todos los municipios del departamento del Huila, a través de los contratos de:

- a) Centros de Desarrollo Infantil
- b) Hogares Sustitutos
- c) Estrategia Red Unidos
- d) Familias con Bienestar

CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL

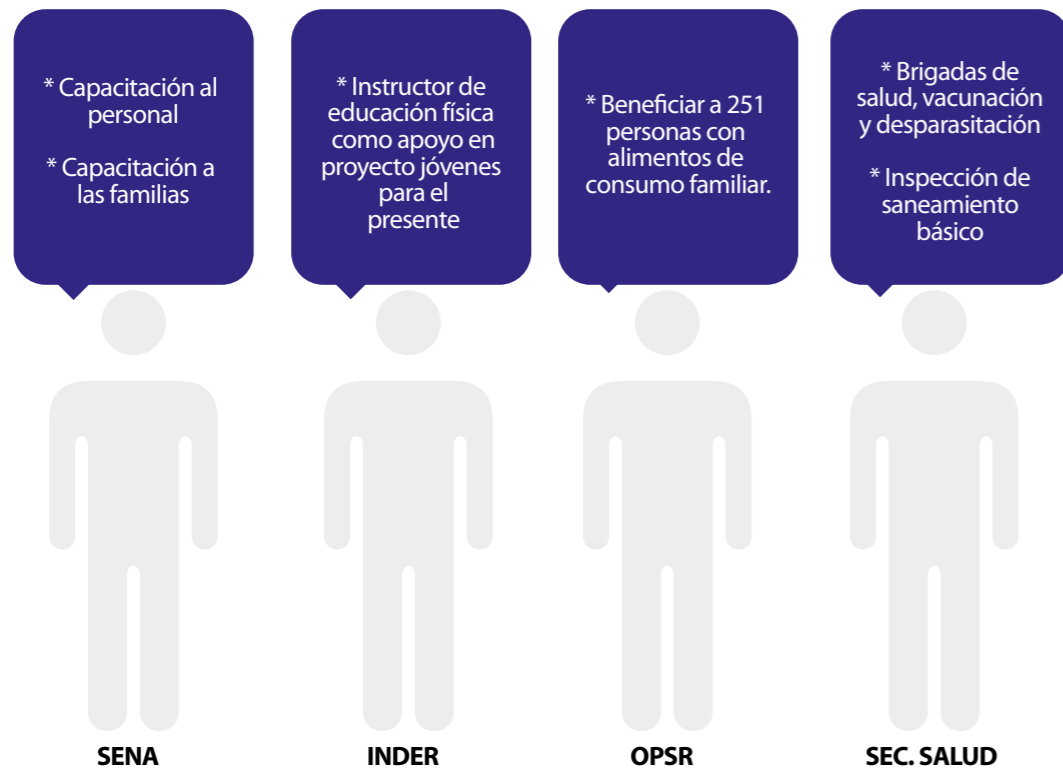
*La infancia de la mano de la experiencia*

Basados en los principios de nuestra organización en donde prima la unión familiar y los valores, los dos Centros de Desarrollo Infantil que operamos en Neiva, Barrio Panorama y Bosques de San Luis, realizan actividades conforme a las exigencias de los estándares y lineamientos que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene para este programa.

De igual manera se dio atención al Plan Operativo de Atención Integral, que comprende diferentes componentes tales como:

• **Administración y gestión**

Realizamos articulación con diferentes entidades del municipio de Neiva fortaleciendo los procesos desarrollados mediante cada proceso en la operación de los Centros de Desarrollo Infantil.



**GENERACIÓN DE EMPLEO**

En el 2013 brindamos empleo a 87 personas de la comuna seis y ocho de la ciudad de Neiva, en donde se encuentran ubicadas las dos sedes de los Centro de Desarrollo Infantil que operamos.



**COMPONENTE PEDAGÓGICO**

Brindamos atención integral a 640 niños y niñas entre los 3 meses y 4 años de edad, pertenecientes a población vulnerable (Red Unidos, víctimas del desplazamiento y sisben), logrando cubrir el 100% de los cupos asignados para el convenio celebrado entre el ICBF y Comfamiliar. Así mismo en el transcurso del año brindamos a los niños y niñas actividades y salidas pedagógicas en las que fomentamos en los pequeños el arte, la cultura y la recreación.



**FAMILIA COMUNIDAD Y REDES**

Durante nuestra gestión en el 2013, creamos tres proyectos enfocados a la comunidad con el fin de brindar apoyo a la población vulnerable y promoviendo una mejor calidad de vida a los habitantes aledaños a los Centros de Desarrollo Infantil.



**SALUD Y NUTRICIÓN**

El comportamiento del estado nutricional de los niños y niñas atendidos en este centro muestra una tendencia positiva teniendo en cuenta que se inicia en el primer tamizaje del mes de Febrero con un 77.3% de los casos en condición normal y terminamos en 2013 con el 85%, reflejado especialmente en descenso de las cifras de sobrepeso y obesidad iniciando con el 18.3% y concluyendo en el 2013 con el 9%. Estos resultados son fruto de un trabajo en equipo en el que se ofrece a nuestros pequeños atención

nutricional especializada en cada uno de los casos así como el desarrollo de minutas diferenciales para contribuir en este manejo.

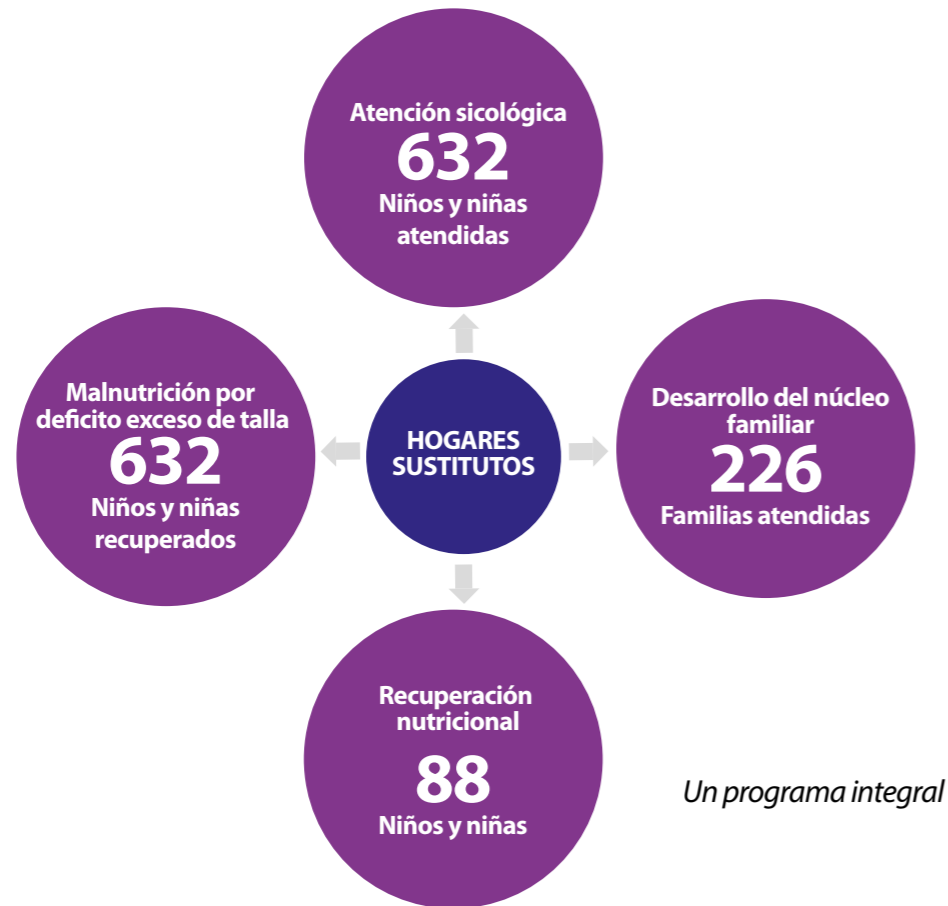
**PROGRAMA HOGARES SUSTITUTOS**

El Programa De Hogares Sustitutos brinda atención especializada a niños, niñas y adolescentes en condiciones de amenaza y vulneración sin y con discapacidad en los municipios de Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata.

**Cobertura**

En el 2013 atendimos a 632 niños, niñas y adolescentes a través de nuestro programa Hogares Sustitutos; de ellos, 161 (25%) niños se encuentran con declaratoria de adoptabilidad y 471 (75%) ingresaron en situación de vulneración de derechos.





**ESTRATEGIA RED UNIDOS- ALIADOS ESTRATEGICOS DEL GOBIERNO NACIONAL**

Es una estrategia de intervención integral y coordinada que se enmarca dentro del Sistema de Protección Social - SPS, creado por la Ley 789 de 2002, en donde acompañamos a las familias más vulnerables de Colombia para que escapen de su condición de pobreza y exclusión, en alianza con entes territoriales, entidades del gobierno, organizaciones sociales y el sector privado.

**ESTRATEGIA RED UNIDOS MCR 13**

**COMPONENTE DE GESTIÓN DE OFERTA**

A continuación se describen las dimensiones impactadas a través de la gestión de oferta de 2013:

DIMENSION	PERSONAS BENEFICIADAS
1. Identificación	5069
2. Educación y capacitación	3252
3. Salud	34773
4. Dinámica familiar	34517
5. Acceso a la justicia	14106
TOTAL	91717

**COMPARATIVO REPORTE CONPOS**

*Fuente: Reporte CONPOS 15 de Enero 2013 a 27 de Diciembre de 2013.*

Las dimensiones sobre las cuales se concentra el mayor impacto según la gestión de oferta del 2013 y el reporte de CONPOS es Salud, Dinámica Familiar, Educación y Capacitación, accesos a la Justicia e Identificación, además de Habitabilidad e Ingresos y Trabajo.

**COMPONENTE DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR**

La Micro Región 13 la integran los 15 municipios del Norte del Huila, entre los que se incluye Neiva, allí contamos con un total de 28.880 familias nanciadas, durante el año. Para este año, no fue posible cumplir con el 100% de la atención a estas familias, debido a dos factores determinantes. El primero, en unos de los municipios la movilidad es constante y la ubicación de las familias no ha sido posible. El segundo, en otros municipios la capacidad operativa de los CGS no le permite atender más familias.

**ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN**

Para el programa Red Unidos, la estrategia de promover a las familias, es el resultado del trabajo realizado durante el año. De esta forma, se logra identificar a las familias que gracias a su autogestión, al apoyo del estado a través de acceso preferente a los diferentes programas, al acompañamiento familiar y comunitario que realizan los CGS y tiene unos ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas. Para el año 2013, en este proceso las MCR lograron el aumento de un 99%.

MCR	DPTO.	META	FAMILIAS promovidas enero-diciembre	% AVANCE
13	Huila	2.850	2.833	99%

*Fuente: Familias promovidas al 2 de enero de 2014*

DIMENSION	LOGRO	GESTION
VIII Bancarización y ahorro	40. Ahorro de la familia, conocimiento en servicios financieros y crédito.	15.692
VIII Bancarización y ahorro	15. Conocimiento de métodos de planificación, acceso a promoción en salud, rehabilitación y ayudas técnicas de discapacitados, vacunas de niños, atención a mujeres gestantes, afiliaciones en salud, rehabilitación y ayudas técnicas de discapacitados	10.295
VII Dinámica familiar	37. Pautas de crianza humanizada.	4.226

*Fuente: Reporte CONPOS 28 de diciembre de 2012 a 8 de enero de 2013*

Las dimensiones sobre las cuales se concentra el mayor impacto según la Gestión de Oferta del 2013 y el reporte de CONPOS es Salud, Bancarización y Ahorro, Dinámica Familiar e Identificación, Habitabilidad e Ingresos y Trabajo continúan siendo las áreas de más difícil acceso por el déficit de oferta y alto grado de demanda que se presenta.

**COMPONENTE DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR**

La Micro Región 14 es integrada por 22 municipios los cuales geográficamente están ubicados de la siguiente manera: Zona Sur -9 municipios-, Zona Centro -7 municipios- y en la Zona Occidente del departamento -6 municipios-. El total de familias beneficiadas es de 33.761, a 31 de diciembre se encontraban asignadas 30.202.

Hasta la fecha no fue posible cumplir con la atención al total de familias financiadas debido a la limitación en la capacidad de acompañamiento de los CGS contratados.

FAMILIAS	CANTIDAD
Con sesión 1	30.048
Con LBF	29.225
Con sesión 3	29.105
Con sesión 4	28.871
Con sesión 5	28.870
Con sesiones 6 en adelante	156.688

*Fuente: Archivo País 2 de enero de 2014*

**PROGRAMA FAMILIAS CON BIENESTAR**

El programa Familias con Bienestar es una iniciativa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En el departamento del Huila es operada por nuestra organización y propende por activar capacidades individuales y colectivas que hagan de las familias vulnerables un entorno protector, facilitador de prácticas positivas de ciudadanía y participación, a través de interacciones de aprendizaje-educación.



Familias con Bienestar, permite la consolidación de redes comunitarias y locales, para el fortalecimiento de vínculos, el cuidado mutuo y la convivencia armónica de familias en riesgo de violencia, víctimas del conflicto u otras situaciones de vulneración de derechos de sus integrantes.

El programa Familias con Bienestar esta siendo desarrollado en cinco fases: Alistamiento, Focalización y Caracterización, Atención familiar y Comunitaria e Intervención Sistémica Breve, Articulación Local y Resultados.

Para el año 2013, atendimos a 10.759 familias fueron atendidas. De ellas 8.256, el 77% son beneficiarias del proyecto Red Unidos, y 2.503 remitidas directamente por el ICBF de las cuales el 11% son vulnerables, el 4% víctimas. El 8% estuvieron o están en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

Todas ellas, ubicadas en la zona urbana y rural de 33 municipios del Departamento del

Huila: Aipe, Baraya, Campoalegre, Hobo, Rivera, Algeciras, Íquira, Colombia, Yaguará, Villa Vieja, Palermo, Neiva, Santa María, Tello, Teruel, Garzón, Gigante, Suaza, Tarqui, El Pital, Agrado, Guadalupe, La Plata, La Argentina, Paicol, Nataga, Timaná, Pitalito, San Agustín, Isnos, Acevedo, Oporapa y Palestina.

Por otro lado las familias desconocen el apoyo que las instituciones pueden brindar y la ruta de atención que deben seguir en caso de que se presenten hechos de abuso sexual y de violencia intrafamiliar, para atenderlos de manera oportuna y eficaz.

Algunas, carecen de habilidades comunicativas que permitan expresar palabras de cariño y afecto, abrazos entre otras, siendo esto necesario para mejorar el ambiente que puede causar en ellos las diferentes situaciones a las cuales se ven confrontados (problemas económicos, adicciones, enfermedad).



## EDUCACIÓN FINANCIERA

### ALCANCIAS COMUNITARIAS

El programa Grupos de Ahorro y Crédito Local "Alcancias Comunitarias" tiene como objetivo educar a la población en el ahorro, promoviendo la autogestión de recursos a través de un proceso de formación financiera, movilizando ahorros en comunidades de bajos ingresos, y estabilizando los ingresos de los hogares, logrando con esto minimizar el uso de los préstamos informales (gota a gota- pagadario, casas de empeño).



Nuestros resultados

OPINIONES

**Mireya Otero Suárez**  
*Presidente Grupo los Reyes*

“Nos sentimos felices, nuestros dineros se multiplican, y nos ayudamos entre todos, el programa es magnífico, es una salvación para nosotros los de escasos recursos”



**Amira Moyano**  
*Grupo de Ahorro “Ahorrando y creciendo”*

“Lo prioritario es el trabajo en equipo, en nuestro grupo hay niños, adolescentes y adultos, todos trabajamos de la mano y nos ayudamos entre sí, ahorramos para lograr nuestros sueños y con COMFAMILIAR los hemos logrado. Estar en el grupo nos ha permitido conocernos un poco más y mejorar nuestra calidad de vida.”



**Celmira Garzón**  
*Grupo de ahorro “Ahorrando y Creciendo”*

Es una experiencia muy bonita, hemos hecho paseos y actividades lúdicas que han mejorado las relaciones de la comunidad, los ahorros y créditos que se hacen nos han beneficiado muchísimo, los interés de los créditos se quedan en nosotros ese es un gran beneficio”



## PREMIO NACIONAL DE RSE

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema recurrente para toda clase de organizaciones, no solo para mejorar la integración de los colaboradores con la corporación o para visibilizar la inversión en la comunidad, sino para investigar sobre el liderazgo, el esfuerzo y el compromiso personal de los individuos que la lideran.

Pensando en mostrar esos grandes avances con los que las empresas crean un mejor país, decidimos liderar la creación de un premio a nivel nacional en el que destacamos la actividad del sector público y privado en la implementación de la Responsabilidad Social con miras a orientarnos hacia el desarrollo sostenible como una estrategia de solución conjunta a los grandes retos económicos, sociales y medioambientales.



Historia de nuestro premio

# PREMIO NACIONAL DE RSE



PREMIO NACIONAL RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMFAMILIAR 2014  
Distinción para Organizaciones Socialmente Responsables



## BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### CENTROS DE FORMACIÓN EMPRESARIAL

Continuamos liderando procesos de formación en busca del mejoramiento de las competencias y el conocimiento de nuestra población.

Fortalecimiento de competencias blandas, creatividad, empleabilidad, eficiencia, eficacia y productividad en el recurso humano.

### BIBLIOTECAS

*Oportunidad de conocimiento para todos*

Acceso al conocimiento, actividades culturales, lúdicas, nuevas tecnologías, dirigidas a los diferentes grupos etáreos en busca del aprovechamiento del tiempo libre.

**5.021** BENEFICIADOS CFE EN EL 2012  
Usuarios (Centro de Formación Empresarial)

**91.469** BENEFICIADOS EN EL 2012  
Usuarios (Bibliotecas Públicas)

**13.709** BENEFICIADOS CFE EN EL 2013  
Usuarios (Centro de Formación Empresarial)

**96.318** BENEFICIADOS EN EL 2013  
Usuarios (Bibliotecas Públicas)



## CRÉDITO SOCIAL

### “GENERANDO CONFIANZA... GENERANDO BIENESTAR”

Nuestra labor juega un importante rol en la intervención social, al generar la inclusión al crédito de las personas de menores ingresos en una proporción del 73%. De esta forma, le apostamos a los sectores que en otros sistemas son excluidos, marcando una posición distintiva y revolucionaria en cuanto al impacto social, siendo este precisamente uno de nuestros principales objetivos corporativos. A través de la bancarización social y el programa de crédito, promovemos el otorgamiento de créditos a la población que requiera mejores oportunidades.

### LA TECNOLOGÍA Y LA COMUNICACIÓN (POLÍTICAS PARA EL MEJORAMIENTO AMBIENTAL)

El servicio de crédito que implementamos durante el 2013, estuvo basado en el uso de herramientas tecnológicas, los tiempos de respuesta a nuestros clientes y la efectividad de nuestros asesores comerciales externos, esto con el ánimo de mejorar la calidad del servicio y de prestar un servicio más eficiente a nuestros clientes. Ejemplo de ellos, fue la adquisición de 11 tablet con conexión remota a los aplicativos,

permitiendo la realización de consultas en línea que disminuyen el uso de papel y a su vez generan valor agregado hacia nuestros usuarios, todo esto alineado con la política de responsabilidad social empresarial de la Corporación.

### NUESTRO MAYOR RETO- 2014: MICROFINANZAS

Nuestro programa de Crédito contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y su núcleo familiar, la incursión en el crédito micro-empresarial permitirá a los usuarios del servicio de crédito atender sus necesidades y desarrollar actividades empresariales independientes.

El acceso a servicios micro-financieros conllevará al cliente a modificar sus actividades micro-empresariales lo que lleva a aumentar los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del núcleo familiar, el cual lleva a una mayor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales para cada uno de sus integrantes.

## AFILIADOS Y/O EMPRESARIOS

“NUESTRA RAZÓN DE SER”





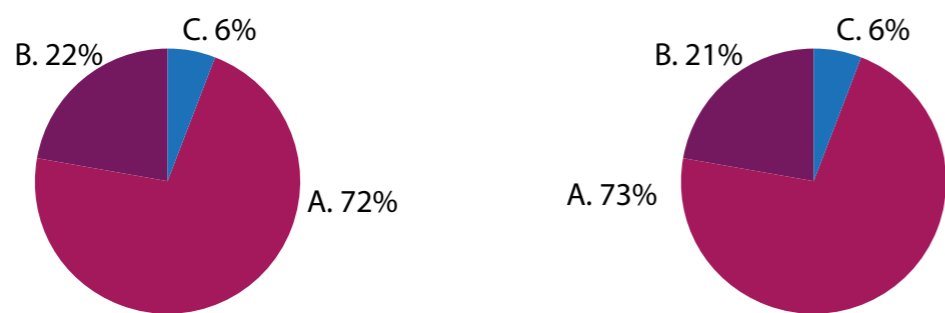
## RECREACIÓN

**VALORAMOS EL TIEMPO PARA EL OCIO: BRINDAMOS ESPACIOS PARA LA DIVERSIÓN, LA FELICIDAD Y LA FAMILIA**

En el 2013 entregamos más felicidad, reforzamos nuestra política de acceso llegando a un mayor número de familias que hicieron una buena utilización de su tiempo libre.



Colocación de créditos



Cobertura de número de créditos por rango salarial comparativo a diciembre 2012 - 2013

CONSOLIDADO POR CATEGORÍA DIC. 2012			CONSOLIDADO POR CATEGORÍA DIC. 2013		
A. 1-2 SMLV	9.544	19.748.061.049	A. 1-2 SMLV	10.281	22.249.667.712
B. 3-4 SMLV	2.951	7.092.431.740	B. 3-4 SMLV	2.909	7.475.119.525
C. > 4 SMLV	781	2.324.501.276	C. > 4 SMLV	906	2.931.288.227
<b>TOTAL</b>	<b>13.276</b>	<b>29.164.994.065</b>	<b>TOTAL</b>	<b>14.096</b>	<b>32.656.075.464</b>

Fuente: Programa de gestión financiera



## COLEGIO COMFAMILIAR LOS LAGOS

### CAPACITADOS INTERNACIONALMENTE

10 mediadores y 86 líderes fueron capacitados y certificados por la State University of New York Broom Community College en emprendimiento y liderazgo.

### PROGRAMA CONSENTIDOS

93 líderes de los grados 5, se formaron en prevención del consumo de sustancias psicoactivas logrando alejar de su cotidianidad este fenómeno.

Apadrinamos a la institución educativa EL Juncal en la que también se está aplicando este programa.

### PRUEBAS SABER 2012

Obtuvimos nivel superior en las pruebas Saber 2012 aplicadas a 253 líderes de los grados 3 y 5 de educación básica primaria y 9 de educación básica secundaria.

### CULTURA DEL AHORRO

Fortalecimiento en la cultura del ahorro en nuestros colaboradores realizando ahorro quincenal logrando conformar un grupo de 14 funcionarios con un ahorro de 5.300.000.

### DISTINCIONES DEPORTIVAS

- Campeones Copa Campestre de Fútbol categoría Junior masculino
- Campeones Copa Pombo Futsal categoría infantil femenino.
- Campeones Mundialito Empresarial de los Andes categoría infantil masculino.
- Subcampeón Copa Campestre categoría junior femenino.

### LIDERAZGO PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD

Nuestros líderes de preescolar ven su mundo desde otras perspectivas:

- Salidas académicas
- Aulas especializadas
- Actividades artísticas
- Acceso a zonas recreativas.

### ESCUELA DE PADRES

900 padres y madres de nuestros líderes, recibieron formación en diversos temas. Guiados por los mejores profesionales nacionales e internacionales.

- **Padres a control remoto:**

Dictado por la sexóloga Lucia Nader

- **La indiscutible autoridad de los padres sobre los hijos:**

Dirigido por la IAPA

- **Padres triunfadores, hijos extraordinarios:**

Dirigido por los hermanos Pancardo.

### EDUCACIÓN PREVENTIVA

1127 Líderes trabajan a diario en programas de prevención integral enfocados a:

- Sexualidad responsable y sana
- No consumo de sustancias psicoactivas.
- Evitar el bullying (matoneo)

### RECONOCIMIENTO NACIONAL

60 líderes pertenecientes a la Banda participaron en el Encuentro y Concurso Nacional de Bandas de Marcha "Prado Brasilia" en Medellín 2013 obteniendo:

- Primer puesto, mejor orquestación
- Segundo puesto en la categoría especial o musical.





# SUBSIDIO

**CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DEL PAÍS  
BRINDANDO OPORTUNIDADES DE  
CRECIMIENTO**

AÑO	PERSONAS BENEFICIADAS	MONTO ASIG.
2013	804	710.937.000
2014	2.148	1.825.907.400

*Asignación de subsidio al desempleo*

Contribuyendo al desarrollo de nuestro departamento y propendiendo porque nuestros afiliados tengan una mejor calidad de vida, entregamos hasta el mes de junio de 2013 el Subsidio al Desempleo esto debido al cambio normativo que existió, ya que la ley 1636 de junio de 2013 eliminó esta clase de subsidio entregado por las cajas de compensación, pero a su vez, se creó el mecanismo de protección al cesante que consta de Agencia de Empleo y el Fosfec.

## ¿Qué es el Fondo de Solidaridad y Fomento al Empleo y Protección al cesante FOSFEC?

El Fondo de Solidaridad y Fomento al Empleo y Protección al Cesante es un componente del Mecanismo de Protección al Cesante, el cual será administrado por las Cajas de Compensación

Familiar y se encargará de otorgar beneficios a la población cesante que cumpla con los requisitos de acceso, con el fin de proteger a los trabajadores de los riesgos producidos por las fluctuaciones en los ingresos en periodos de desempleo

## Nuestros propositos 2014

- Poner en marcha el Mecanismo de protección al Cesante en Comfamiliar Huila.
- Dar a conocer nuestro servicio Fosfec, a nivel del departamento.
- Entregar la mayor parte de recursos disponibles en subsidios en el Departamento.
- Capacitar el 70% de los beneficiarios Fosfec.

## SUBSIDIO DE VIVIENDA CON RECURSOS PROPIOS

Los sueños de nuestros afiliados hacen parte de los nuestros, de esta manera proporcionamos a las familias el complemento de los recursos para la adquisición de casa o apartamento, gracias a la entrega del Fondo para Vivienda de Interés Social –FOVIS.

COBERTURA DE ASIGNACIÓN POR CATEGORÍA 2012		
86%	Hasta 2 SMLV	\$7,684 millones
14%	Hasta 4 SMLV	\$899 millones
Total beneficiarios: 745		\$8,583 millones

COBERTURA DE ASIGNACIÓN POR CATEGORÍA 2013		
84%	Hasta 2 SMLV	\$7,210 millones
16%	Hasta 4 SMLV	\$988,767 millones
Total beneficiarios: 678		\$8,199 millones

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

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

En el año 2013 contribuimos con un valor de \$ 753.139.548 millones, al Fondo creado por el Gobierno Nacional, para que las personas que devenguen menos de dos salarios mínimos accedan una vivienda con un mínimo de inversión, en el marco del programa (VIPA) Vivienda Interés Prioritario para Ahorradores.

En 2013 un total de 163 Subsidios de Vivienda gestionados con el Gobierno Nacional, fueron entregados a la población desplazada y vulnerable.

En el año 2014 veremos cristalizados los sueños de muchos de nuestros afiliados al conseguir una vivienda digna para toda su familia, un espacio en donde los sueños y el amor tengan techo.

## APORTES Y SUBSIDIO

### Beneficios

Es una prestación social que se paga en dinero, especie y servicios a los trabajadores afiliados, cuyo objetivo es aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia.

## SUBSIDIO EN DINERO

Entregamos a nuestros afiliados, apoyo en especie para disminuir los gastos educativos en que incurren para educar sus hijos, el kit escolar representa los primeros elementos que utilizan los niños, niñas y adolescentes para recibir sus clases. Contribuimos al desarrollo educativo de nuestro país.

	2012	2013
Beneficiarios	65.700	76.416
Cuotas giradas	796.424	883.636
Total girado	17.527.128.198	20.256.167.530

*Subsidio en dinero*

2012	1.646
2013	4.612

*Trabajadores beneficiados sector rural*



**22.373**  
PAQUETES ESCOLARES  
ENTREGADOS EN EL 2013

	2012	2013
Empresas afiliadas	12.601	9.781
Trabajadores afiliados	83.918	91.653
Trabajadores beneficiarios	50.809	52.908
<b>TOTAL</b>	<b>147.328</b>	<b>154.342</b>

Impacto social 2012 - 2013

**SUBSIDIO EN ESPECIE**

Comprometidos con el futuro de nuestros afiliados entregamos a cada uno de ellos apoyo en especie para disminuir los gastos educativos. Un ejemplo claro de ello es la Entrega del Paquete Escolar que se convierte en un alivio económico para los padres de familia en el momento en el que sus hijos ingresan a clases; de esta forma, contribuimos al desarrollo educativo de los niños y niñas de nuestro país.

	2012	2013
Neiva	13.942	16.258
Garzón	2.199	2.315
Pitalito	2.479	2.672
La Plata	1.008	1.128
<b>TOTAL</b>	<b>19.628</b>	<b>22.373</b>

Paquetes escolares entregados

**LOS AÑOS DORADOS.... SON AÑOS LLENOS DE VIDA**

Como aporte a la sociedad y al mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados, COMFAMILIAR desarrolla el programa Adulto Mayor, un espacio enfocado en la atención a la población de la tercera edad.

Los abuelos que hacen parte de esta iniciativa son atendidos en nuestro centro campestre "Hacienda Años Dorados", un escenario en donde los años renacen.

Allí los abuelos reciben atención en psicológica, fisioterapia, hidroterapia, y acondicionamiento físico, lo que les permite sentirse activos, mejorar sus condiciones de salud, y volver a revivir sus años dorados.

COMFAMILIAR brinda también para ellos oportunidades de descubrir nuevos talentos, esto a través de presentaciones artísticas, danza, teatro, canto y la realización de múltiples manualidades que de igual forma, ayudan para su sustento económico.

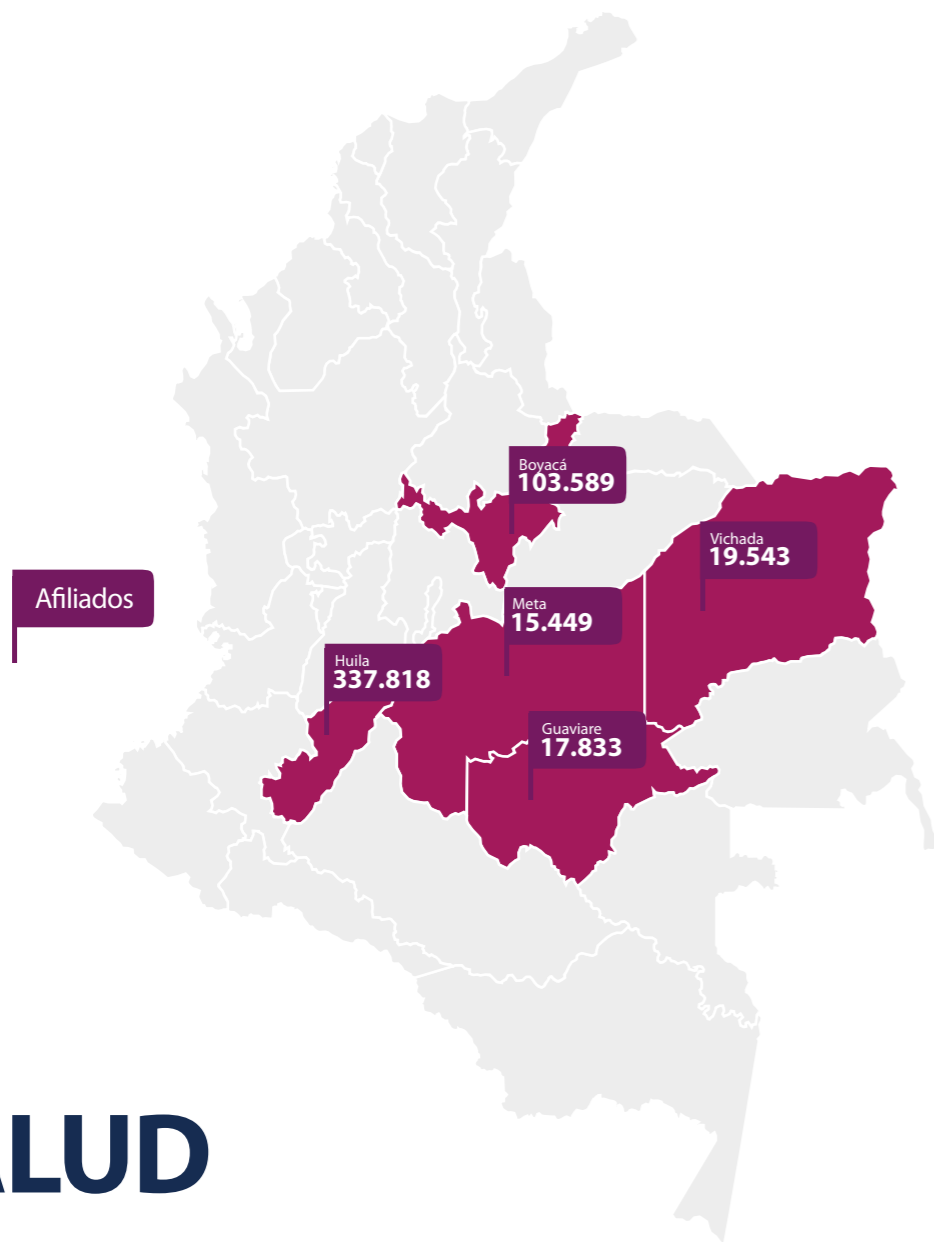


**137**  
ADULTOS MAYORES

ATENDIDOS EN EL 2013

DIAGNOSTICO	No. PERSONAS	IMPACTO GENERADO
Alzheimer	12	Se generó mejoría en la interacción con amigos y grupo familiar
Secuelas de ECV	2	Participación, autoestima de ambulación por senderismo con acompañamiento.
Enfermedades coronarias	1	Participación independiente en la actividad física de bajo impacto.
EPOC	1	Se logró mantener la estabilidad en su proceso vital.
Obesidad morbida con limitación en marcha	1	Mejóro autoestima, confianza.
Enfermedades degenerativas con limitación en marcha	12	Deambulacion independiente, mejoría en flexibilidad y en el dolor de articulaciones.
Personas independientes	108	Participación activa y progresiva en la actividad física, dando mejoría en las enfermedades crónicas no transmitibles ( HTA - Diabetes - Colesterol ) según controles médicos por la EPS
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	

Así hemos impactado a nuestra población objetivo



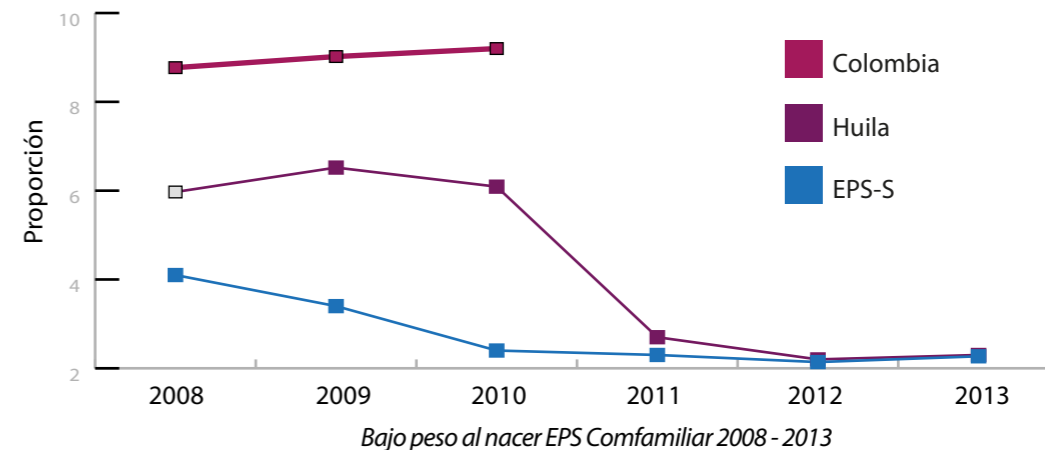
# SALUD

## GESTIÓN DEL RIESGO Y PLANEACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

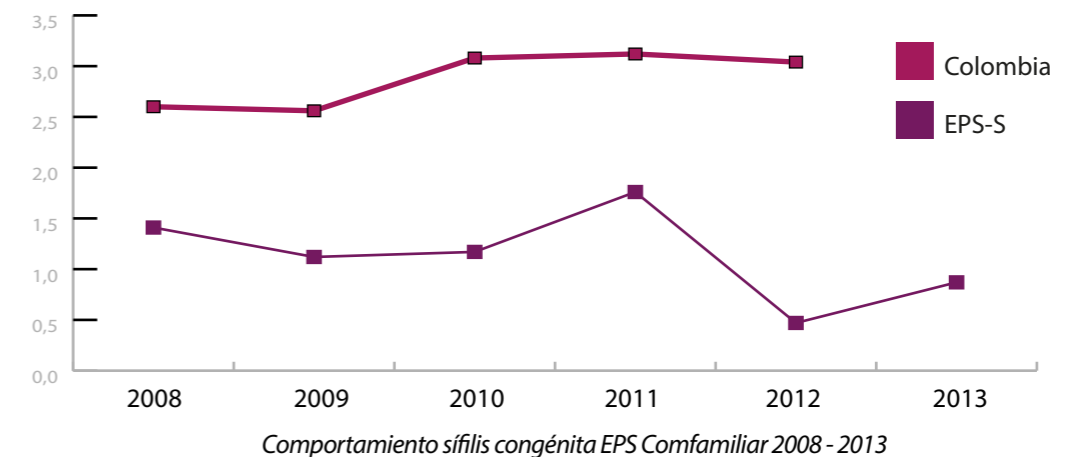
Un trabajo serio y ligado a un excelente equipo profesional hemos venido adelantando a través de nuestra EPS-S en el proceso de cumplir los objetivos de desarrollo del milenio promovidos por la ONU en lo que respecta a reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna y combatir el VIH-SIDA. Sobre estos ítems, nuestra EPS-S centró en 2013 sus esfuerzos en lograr unos indicadores que avalan el trabajo realizado y que corroboran uno de los principios de la entidad: velar por el bienestar y salud de todos sus afiliados.

La EPS-S cuenta con una amplia red de prestadores en cada una de sus regionales, en total ha suscrito contratos de distintas modalidades entre prestadores públicos, privados, proveedores y profesionales independientes.

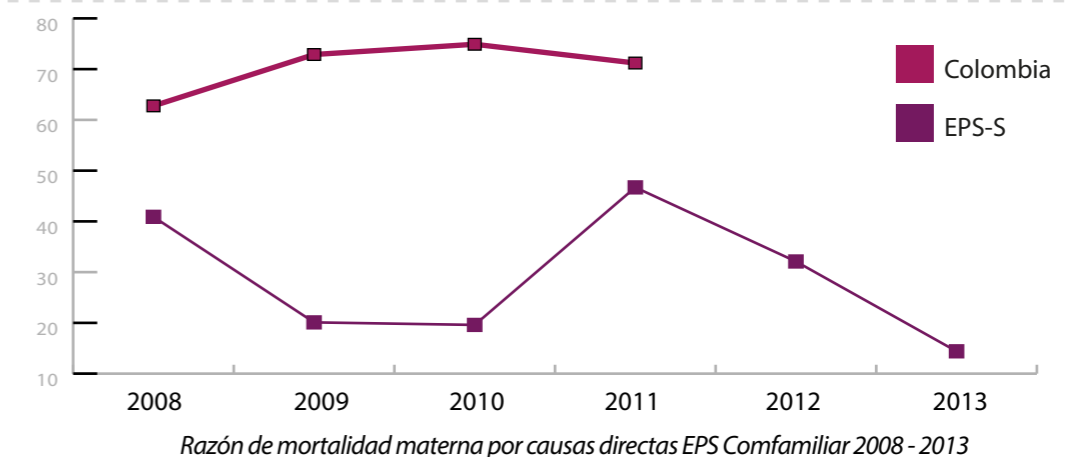
Es importante resaltar la labor que venimos realizando relacionada con la garantía de accesos directos a servicios especializados, superando los exigidos por la normatividad vigente, tanto es así que adicional a los accesos directos de pediatría y obstétrica se cuenta con los mismos en especialidades tales como: neurología, neurocirugía, gastroenterología, cirugía general, neurología pediátrica, oftalmología, neumología pediátrica, endocrinología, medicina interna, ginecología para la regional Huila, en los Departamentos de Meta, Guaviare y Vichada contamos con la especialidad de Gineobstetricia.



Se evidencia que en la Regional Huila el indicador para el año 2013 se encuentra por debajo de los resultados tanto del Departamento como del País, por lo que se puede concluir que las estrategias implementadas en la Regional para garantizar una atención integral y oportuna han sido exitosas.



Para el año 2013, el indicador de sífilis congénita está por debajo de los resultados del país, evidenciando que la canalización y el tratamiento oportuno por parte de los especialistas han sido efectivas.



Este indicador tan importante para la EPS-S, afortunadamente ha venido bajando por dos años consecutivos, lo que indica que la atención por parte de nuestros especialistas ha sido adecuada y pertinente.

**AUTORIZACIONES**

En el Área de Autorizaciones, Referencia y Contrarreferencia contamos con políticas claras y precisas para un adecuado desarrollo de las actividades, permitiendo así optimizar la operatividad de esta área, la cual funciona las 24 horas del día todos los días de la semana, garantizando el acceso efectivo y oportuno a los servicios de salud de toda nuestra población afiliada.

REGIONALES	VALORES ESTIMADOS	No. DE AUTORIZACIONES
Huila	\$52.524.477.708	167.209
Boyacá	\$33.957.937.486	144.560
Guaviare	\$6.506.468.407	17.496
Meta	\$4.586.080.096	15.183
Vichada	\$3.494.399.181	10.164
<b>TOTAL</b>	<b>\$101.069.362.878</b>	<b>354.612</b>

Cantidad de autorizaciones y valor estimado año 2013 por regionales

En el año 2013, nuestra Eps-s generó alrededor de 354.612 autorizaciones para que nuestros afiliados accedieran a los servicios de salud en la red prestadora contratada, la cual es amplia y suficiente para atenderlos de forma eficiente.

De igual manera y encaminando nuestros esfuerzos a cumplir con los estándares de servicio, como política en la regional Huila se tomó la decisión de contratar en forma directa las especialidades de neurología, neurocirugía, gastroenterología, cirugía general, neurología pediátrica, oftalmología, neumología pediátrica, endocrinología, medicina interna, ginecología.

Esta política mejora el acceso de nuestros afiliados, ya que ellos no requieren autorización previa para asistir a las citas lo que les permite tener más tiempo para sus familias y evitar las largas filas y demoras en la prestación del servicio.

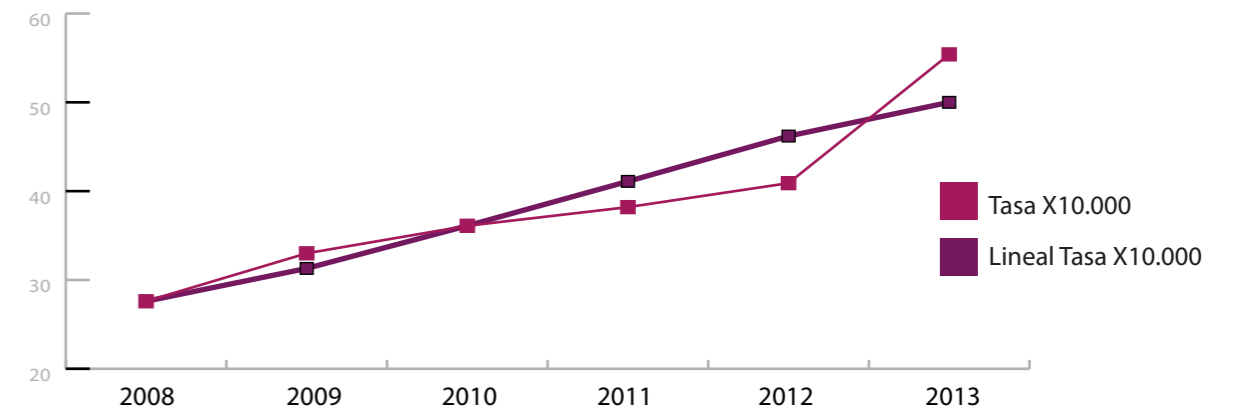
Es importante resaltar que estas especialidades se suman a las que ya se tenían contratadas como obstetricia y pediatría. De otro lado, para mejorar el acceso en la regional Orinoquía se contrató un especialista en ginecobstetricia el cual previa coordinación con la red prestadora, se traslada a los municipios más apartados de esa zona para atender a la población que requiere dicha atención. Por su parte en la regional Boyacá también se han contratado algunos especialistas para mejorar el acceso a la población.

**TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES DE ALTO COSTO  
CÁNCER**

Una atención humana ofrecida por los colaboradores de nuestra EPS, ha permitido brindar a los pacientes con enfermedades de alto costo, una mano amiga y una compañía oportuna para superar las dolencias.

DEPARTAMENTO	No. DE CASOS 2013	TASA X 10.000
Huila	2.214	58.5
Boyacá	554	52.0
Guaviare	63	34.0
Meta	114	67.5
Vichada	49	24.5
<b>TOTAL</b>	<b>2.994</b>	<b>55.4</b>

Cáncer 2013 por regionales



Comportamiento de la prevalencia del cáncer en la EPS-S Nacional

DEPARTAMENTO	No. DE CASOS 2013	TASA X 10.000
Huila	204	58.4
Boyacá	28	26.0
Guaviare	4	22.2
Meta	3	18.3
Vichada	3	15.2
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>55.4</b>

Enfermedad renal crónica ERC-5 2013 por regionales

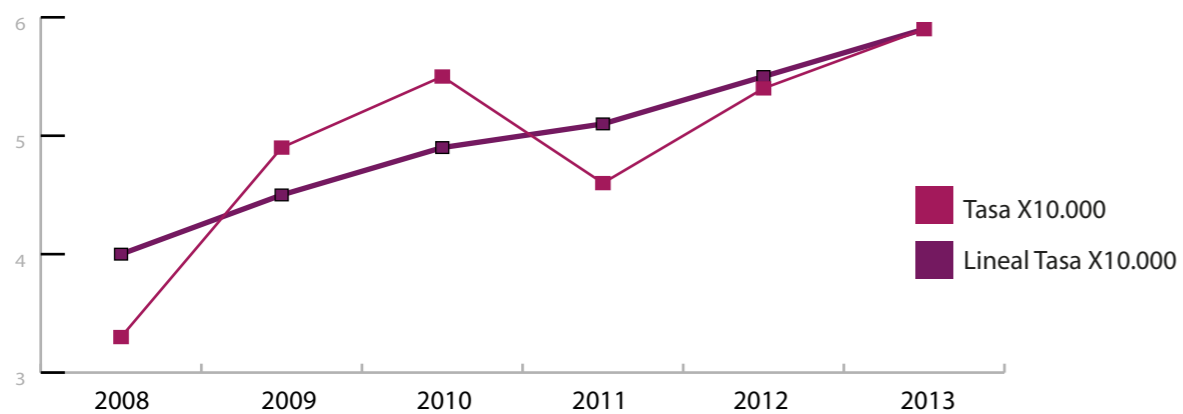


Comportamiento de la prevalencia de ERC - 5 EPS-S Nacional



DEPARTAMENTO	No. DE CASOS 2013	TASA X 10.000
Huila	291	7.7
Boyacá	14	1.3
Guaviare	10	5.4
Meta	2	1.2
Vichada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>5.9</b>

VIH Sida 2013 por regionales

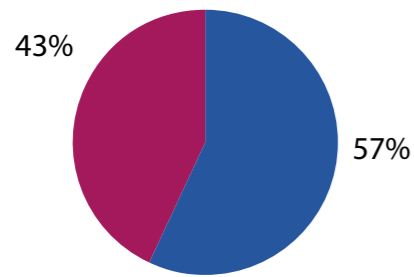


Comportamiento de la prevalencia VIH Sida en la EPS-S Nacional



## PROVEEDORES

“CONSTRUYENDO NEGOCIOS SOSTENIBLES”



PROVEEDORES	No.	COMPRAS
Regionales	564	\$ 26.046.812.619,53
Nacionales	434	\$ 50.966.818.046,20
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 77.013.630.665,73</b>

■ Proveedores nacionales  
■ Proveedores regionales

Compra a proveedores corporativos



**CONSTRUYENDO RELACIONES DE CONFIANZA**

Dos veces al año se realizan reuniones con los proveedores registrados en la organización para tratar temas relacionados con acuerdos de garantía de derechos a los trabajadores, principios del pacto global y políticas anticorrupción que están plasmadas en un documento denominado Código de Conducta para Proveedores. Estas reuniones son los espacios propicios para escuchar las inquietudes de nuestros proveedores respecto del relacionamiento con COMFAMILIAR y sus colaboradores, como se convierte en el escenario propicio para consultar la visión de los integrantes de este importante grupo de interés, de las actividades que desarrolla la organización y los proyectos que se plantean a futuro.

En estos espacios se realizan procesos de sensibilización del papel de ellos dentro de la cadena de valor de COMFAMILIAR y la importancia del bienestar de sus colaboradores que repercute directamente en condiciones de producción más segura y de productos de mejor calidad.

Dentro de las políticas previstas para favorecer y apoyar el crecimiento de nuestros proveedores se han destinado recursos importantes para otorgarles créditos, que permiten apoyar los procesos de mejora internos y aumentar la rentabilidad del negocio.

**CRÉDITOS A PROVEEDORES**



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

La ley 789 de 2002 artículo 21, parágrafo 2, dispuso que todas las Cajas De Compensación Familiar deberán constituir un Código de Buen Gobierno.

El objeto de este código de buen gobierno es establecer y revelar el cuerpo de instrumentos, mecanismos y reglas por medio de los cuales se maneja la Caja internamente y en el relacionamiento con sus grupos de interés dentro del marco de los principios de justicia, transparencia, responsabilidad y equidad.

**CÓDIGO DE PRINCIPIOS DE RELACIONAMIENTO PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE COMFAMILIAR HUILA**

Es un documento donde se describen los derechos básicos y deberes con los estándares mínimos que una corporación comparte con sus

grupos de interés, en especial nuestros proveedores y contratistas.

**POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA**

Para la Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR así como para todos sus empleados o colaboradores que prestan servicios, está estrictamente prohibido recibir compensaciones, regalos, entretenimiento, servicios, prestamos, cualquier valor y/o beneficios de los proveedores, clientes, competidores directos o de nuestros proveedores u otras personas con la que la organización hace negocios.

Cualquier violación a esta política acarreará sanción a nuestro funcionario, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo, incluyendo la inmediata terminación del contrato, y adicionalmente cualquier proveedor que no la cumpla, estará sujeto a las acciones legales.





## CLIENTES

“NOS TRANSFORMAMOS CONSTANTEMENTE PARA SATISFACER A NUESTROS CLIENTES”



### RED DE SUPERMERCADOS: TODO LO QUE USTED NECESITA... ESTA EN COMFAMILIAR

Mercadeo de Bienes atiende población afiliada y no afiliada a través de tres supermercados en la ciudad de Neiva y Garzón, en el departamento del Huila, adicional tenemos cuatro puntos de venta ubicados en los municipios de Rivera, San Agustín y Pitalito que benefician a toda la población que recibe nuestros servicios de salud.

En el 2013 Mercadeo de Bienes, abrió un nuevo punto de dispensación de medicamentos para afiliados de la EPS Comfamiliar, en el municipio de Tesalia, occidente del Huila, es así que se suma a la red de puntos ubicados también en Pitalito, Gigante y La Plata.

### PROTEGEMOS LA SALUD DE NUESTROS CLIENTES

Para nosotros como Caja de Compensación la salud y el bienestar de nuestros clientes son lo primero, por ello, desde la recepción de la mercancía se tiene un riguroso plan de inspección, garantizando la inocuidad de la misma.

Durante 2013 no se presentaron incidentes derivados del incumplimiento normativo, para lograr esto, nos regimos por estrictas normas y procesos. De esta manera, cambiamos con los

proveedores aquellas mercancías con fecha vencida o muy próxima a vencer, esto nos ayuda a seguir trabajando guiados por la Certificación del Icontec.

### INFORMAMOS CON CLARIDAD

La comunicación con nuestros clientes siempre será lo primero. Las mercancías que se venden y los servicios que se prestan en los puntos de venta de Mercadeo, en su totalidad están regidos por múltiples normas y entidades reguladoras como la Superintendencia de Industria y Comercio, La Secretaría de Salud, La Superintendencia de Subsidio Familiar, El Icontec, Invima, Sayco, etc... entre otras.

Las normas aplicables son dadas a conocer a nuestros colaboradores para su conocimiento y aplicación, como por ejemplo, el cambio a clientes (vueltas), la obligatoriedad del pum, las fechas de vencimiento, la prohibición de venta de licor a menores de edad, la aplicación de ley seca, ntre otras.

Para comunicarnos de forma efectiva con nuestros clientes, se utilizan diversos medios, entre ellos, la elaboración de información escrita indicando la norma que se están aplicando y la utilización de sonido interno.

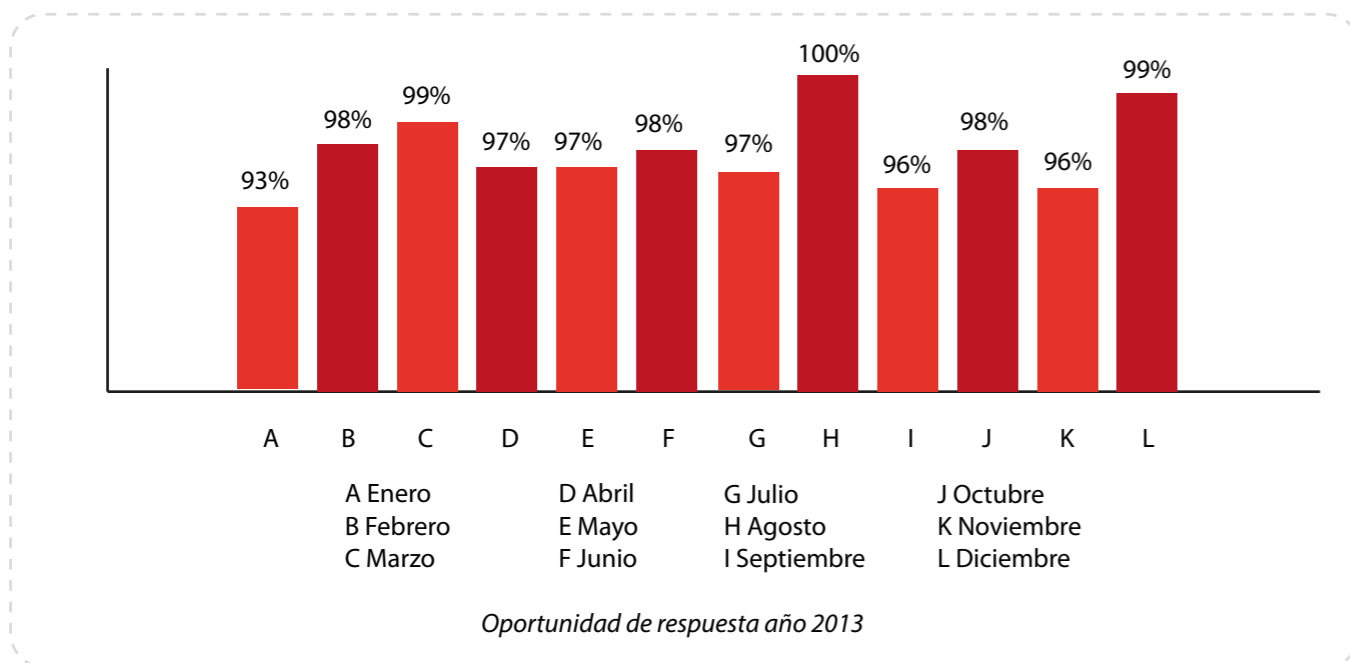
**SERVICIO AL CLIENTE: DE LA MANO DE NUESTROS CLIENTES**

Reconocemos la importancia que tiene para un cliente interno y externo, un saludo cordial, un servicio prestado con calidad, a tiempo y la importancia no solo de vender o atender, si no de guiar y aconsejar para satisfacer sus necesidades.

Es por ello, que con el ánimo de atender de manera oportuna los requerimientos de nuestros clientes creamos la Oficina de Atención al Cliente permitiendo mejorar las relaciones comerciales, nuestros servicios y reconocer nuevas posibilidades de crecer.

**CUMPLIMIENTO EN LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA PQR**

Nuestra área de Servicio al Cliente motiva a los procesos al cumplimiento del tiempo establecido de respuesta a las PQR, a través de distintas herramientas como envió de un informe semanal a los Coordinadores por medio del Outlook interno, llamadas telefónicas, envió de Alertas en el aplicativo sistema PQR al correo corporativo y capacitaciones grupales y personalizadas para despejar inquietudes y así fidelizar cada vez más a nuestros usuarios.

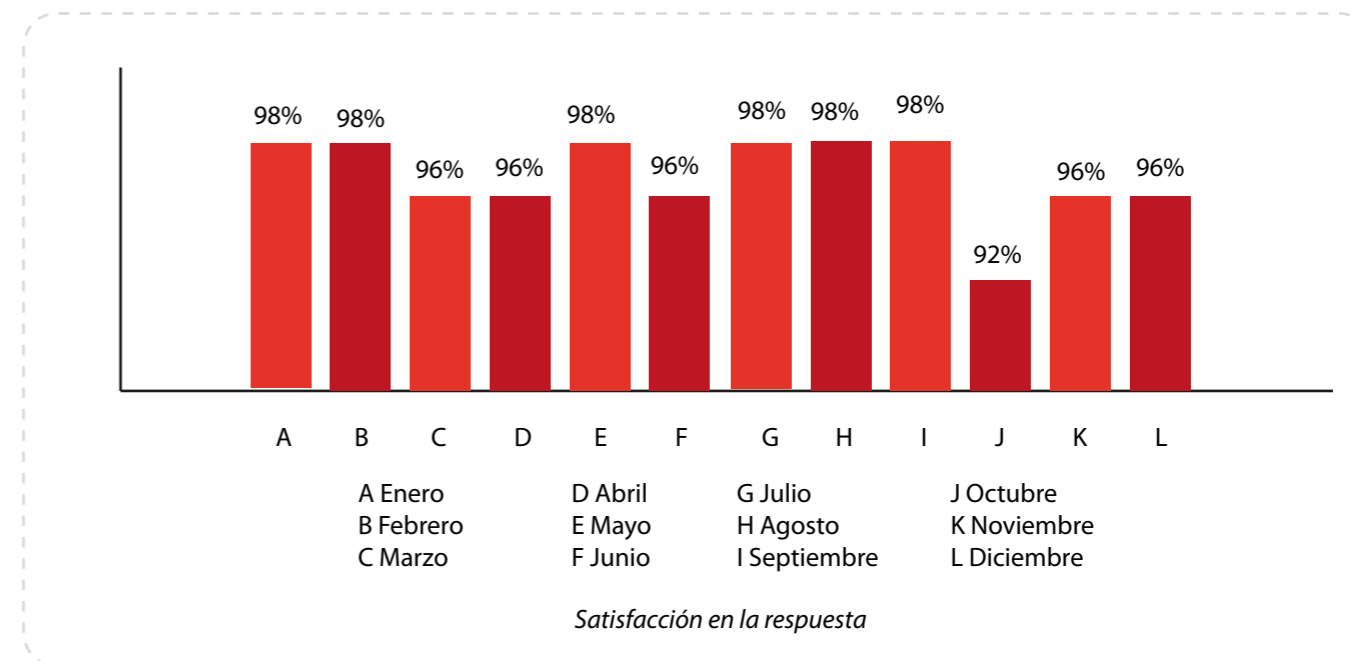


En el año 2013 se presentaron 9017 PQR; con un cumplimiento promedio de 97.38% en oportunidad de respuesta; de las cuales 8.832 PQR fueron contestadas dentro del tiempo y 185 fuera del tiempo; la gráfica 1 permite identificar los resultados porcentuales del cumplimiento mensual.

El tiempo promedio de respuesta a las PQR fue de 8 días y la clasificación de las PQR se presentó por los siguientes Tipos de Requerimiento y Canal:

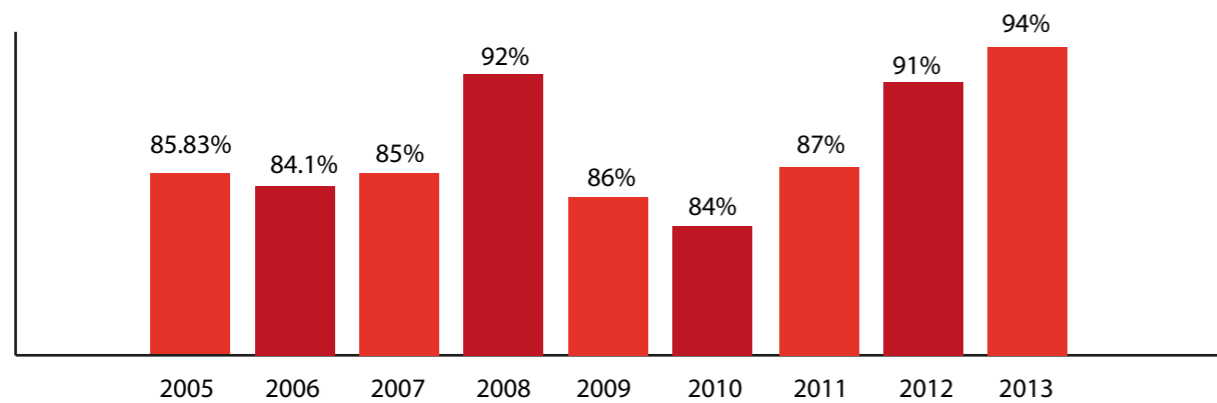
TIPO	BUZÓN	CORREO CERT.	CORREO ELEC.	FÍSICO	PERSONAL	TELÉFONO	TOTAL GENERAL
Consulta					5		5
Felicitaciones	10	1		2	3		15
Solicitudes	22		403	8057	65	4	8552
Queja	73		42	81	10	6	212
Reclamo	34	2	30	106	10	2	184
Sugerencia	33		7	7	2		49
TOTAL GENERAL	172	3	482	8253	95	12	9017

Tipos de requerimiento y canales



La anterior gráfica permite identificar los resultados porcentuales del cumplimiento mensual con un promedio de 96.56% en satisfacción con la respuesta a las PQR.

El seguimiento de la objetividad de la satisfacción con la respuesta para el 2013, se realizó mensualmente sobre una muestra del total de PQR, se realizó una llamada telefónica a cada usuario de la muestra y se le consultó sobre la calidad de la información, si el lenguaje utilizado fue claro y si quedó satisfecho con la respuesta; con el fin de informar a las áreas para el planteamiento de acciones correctivas.



META	75	75	82	82	82	82	82	83	83
AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
SIG	85.83%	84.1%	85%	92%	86%	84%	87%	91%	94%

*Medición calidad del servicio*

Evaluamos la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados a través de Encuestas de Medición de las áreas certificadas, que permiten obtener un indicador corporativo.

La anterior gráfica permite identificar por año, los resultados consolidados del indicador y la respectiva meta.

Las áreas certificadas que presentaron aumento en el indicador del 2012 al 2013, corresponde a Fonede, el cual pasó del 83% - 2012 al 98% - 2013; Aportes y Subsidio de Neiva y Agencias del 87% - 2012 al 91% - 2013.

Las acciones propuestas por estas áreas para mejorar el servicio al cliente fueron:

- Mejorar la visualización de la información en carteleras.
- Mejorar la inducción interna por parte de Coordinador Subsidio Familiar de Vivienda y Fonede y la información sobre el proceso a todo el personal.
- Solicitar capacitación en primeros auxilios y manejo de implementos para la atención al cliente.
- Elaborar instructivo para manejar la página web (incluir diligenciamiento de afiliaciones y postulaciones).
- Realizar seguimiento a la información que se solicita publicar en la web.
- Designar una persona que consolide las inquietudes de las niñas de ventanilla, frente a la demora en los turnos.
- Realizar plan de recuperación o refuerzo en ventanilla.



**MEDIO AMBIENTE**  
 “NUETRAS HUELLAS SON VERDES”

**“LA BASURA VALE”**

Buscando mejorar el manejo de residuos sólidos generados en los diferentes centros de trabajo, disminuyendo los impactos ambientales dañinos y contribuyendo al uso adecuado de los ecosistemas, nuestro Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo implementó Proyecto Ambiental “La Basura Vale”.

En este espacio, nuestros colaboradores toman conciencia sobre las buenas prácticas ambientales, para realizar cambios positivos incrementando rentabilidad en la organización. Para el 2014, nuestra meta es mantener la reducción en los procesos donde ya esta implementado el programa y la reducción del 20% en la generación de residuos sólidos en los nuevos centros de trabajo que se incluirán en el Programa Ambiental “La Basura Vale”, tales como:

1. UIS San Jorge
2. Playa Juncal
3. Termales de Rivera

Los resultados de la gestión del 2013 son:

SEDE	RESIDUOS APROVECHADOS	VALOR
Total	70.936 Kg	\$14.169.548

**INICIATIVAS**

- **Reducción de residuos en las oficinas:** Utilizar menos productos y materias primas en nuestras oficinas y operaciones administrativas comenzando con la reducción del uso del papel.
- **Crear cultura de reciclaje y reutilización:** Establecer un sistema de reciclado dentro del lugar de trabajo para el papel, plástico, aluminio y vidrio, que minimicen el volumen de los residuos sólidos generados en cada centro de trabajo.
- **Uso racional y eficiente de energía:** Conocer el consumo en kilovatios de la energía del último

**70.936**  
Kg. Residuos

**APROVECHADOS  
EN EL 2013**



**2.118.535**  
Kw

**REDUCCIÓN DE Kw  
EN EL 2013**

**SOMOS AGENTES DEL CAMBIO**

Con una promesa de convertirnos en una empresa generadora de cambios positivos para la sociedad, decidimos liderar al interior de nuestra organización varios programas de cultura medioambiental, que permitieran generar conciencia en los colaboradores de la importancia de reducir los consumos de energía y agua en la organización y en sus propias viviendas. Como herramientas utilizamos charlas, avisos al interior de las oficinas y cambios sustanciales en luminaria de la organización, que nos ha permitido reflejar una importante disminución en consumo de energía.

Consumo de energía 2012 : **5.286.473 Kw**

Consumo de energía 2013: **3.165.938 Kw**

año, evaluar su consumo y costo. Sobre ese resultado tomar acciones, como crear vigías de mantenimiento entre los colaboradores que informen de la importancia de apagar las luces, computadores cuando no se usen, para el ahorro de energía y dinero.

• **Uso racional y eficiente del agua:** Promover el ahorro del consumo de agua en las actividades diarias de la empresa. Crear y sensibilizar en buenas prácticas para el ahorro del agua, revisión y reparación de fugas.

• **Manejo adecuado de la PTAR:** Promover las buenas prácticas en el manejo de la planta, continuo monitoreo, manejo y disposición final de los residuos sólidos que se generan en la planta.

• **Disposición final y adecuada de elementos eléctricos y electrónicos:** La recolección, almacenamiento y entrega a empresas recolectoras, para la certificación en el manejo adecuado de estos elementos

**REDUCCIÓN DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA**

Nuestro compromiso con el planeta, es lograr que nuestra gestión permita la minimización de impactos negativos al medio ambiente, es por ello que desde los diferentes procesos internos de nuestra empresa, se adelantan diferentes actividades en pro de ser los mejores referentes empresariales en el cuidado de medio ambiente.

**PROTEGEMOS ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD**

Buscando contribuir a la conservación de nuestro planeta, en Comfamiliar contamos con un lote, llamado el Chaparro, éste cuenta con una extensión de 473.345.38 M2, y fue adquirido mediante escritura No. 1494 de 18 de junio de 2.009. Esta extensión de tierra, cuenta con los siguientes linderos: por el Norte el Río Las Ceibas, por el Sur con la Quebrada Avichente y predios de invasión junto al barrio El Jardín, por el oriente con las Urbanizaciones El Edén y El Tesoro (separado por la Carrera 32) y por el occidente con predios de la Novena Brigada o Ministerio de Defensa en toda su extensión.

El predio es surcado por las quebradas el Chaparro y Avichente y recibe una afectación natural por tener como lindero el Río Las Ceibas; cada uno de estos afluentes introduce al lote una zona obligatoria de protección ambiental que abarca una franja de 15 metros a lado y lado del límite de ronda que se suma a las áreas protegidas de ronda y zonas de pendientes mayores al 30% y entran a hacer parte de aproximadamente el 27% del área total del lote.

La distribución porcentual aproximada de un 27% del total del predio en zonas protegidas, se puede resumir así: Áreas con pendientes mayores al 30%: el 4.86%, área ronda del río Las Ceibas el 1.72%, área ronda de la quebrada El Chaparro 2.18%, área de ronda de la quebrada Avichente el 1.02% y las zonas de protección ambiental que se generan sobre estas rondas el 17.22%.

La mayor concentración de biodiversidad se encuentra en las cuencas de estos afluentes que por su naturaleza y ubicación exigen que dando aplicación a las normas urbanísticas de la ciudad entre las conservemos y protejamos cuando se decida su desarrollo futuro. En la actualidad las zonas planas y semiplanas del predio (aprox. 73%) están destinadas a un desarrollo urbanístico futuro que involucra proyectos de vivienda, zonas comerciales, zonas de servicios, seguridad, culto religioso, educación, movilidad y esparcimiento. Esta área por su escasa vegetación no facilita el hábitat natural para especies vivas y por lo tanto su desarrollo no constituye amenaza potencial en detrimento de los indicadores de biodiversidad del sector.

#### HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

##### ACCIONES

Las zonas descritas como protegidas del referido predio, siguen teniendo su condición de protegidas toda vez que no se permiten aprovechamiento ni intervenciones externas que pongan en peligro su condición natural de zonas protegidas. Sin embargo y no obstante que no se

percibe ningún deterioro inducido del hábitat actual es preciso inferir que cuando ocurran las intervenciones en las zonas planas y semiplanos del predio, lo haya, por lo que la corporación deberá incluir políticas y recursos que busquen restablecer y mejorar las condiciones.

#### ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLANTADAS Y PLANIFICADAS PARA LA GESTIÓN DE IMPACTOS SOBRE LA BIODIVERSIDAD

##### ACCIONES

La siembra de árboles nativos en zonas protegidas que densifiquen la cobertura de bosques naturales en las cuencas de los afluentes hídricos involucrados, promovida y ejecutada por los propios funcionarios de la organización, se constituye en una estrategia planificada de la organización dentro de un proceso de culturización hacia la conservación del medio ambiente.

Un correcto manejo de los residuos de construcción enmarcados dentro de la normatividad urbana sobre disposición de desechos para que solo sean descargados en sitios autorizados por la autoridad ambiental y la controlada descarga de aguas residuales a colectores que las conduzcan a plantas de tratamiento de aguas residuales, se constituirán en un propósito estratégico cuando sea el momento de desarrollar las obras en el predio El Chaparro.

#### DEJANDO HUELLA VERDE

El predio El Chaparro no genera por ahora aguas residuales. Cuando ocurra su desarrollo, todas las aguas residuales cuyo vertimiento se origine allí, serán conducidas mediante colectores debidamente diseñados para ello, al colector de 40" construido a lo largo de la comuna 10, cuyo trazado paralelo al río Las Ceibas tiene como finalidad conducir las aguas servidas de este sector de la ciudad, a una de las plantas de tratamiento de aguas residuales que operará el Municipio antes de entregarlas al río Magdalena.

#### ESTAMOS MIDIENDO NUESTROS IMPACTOS

##### • Regidos por la normatividad ambiental:

De acuerdo a nuestros registros, esta Corporación no ha sido sujeto de sanciones de ninguna clase (pecuniarias, no pecuniarias, etc.) relacionadas con el incumplimiento de la normatividad ambiental. En consecuencia no remite información sobre el particular

##### • Medimos nuestros consumos:

Durante el año 2013 se ha llevado registro de consumo de energía de los centros UIS Norte, UIS Sur, Colegio Los Lagos, Edificio Administrativo e Hipermercado Comfamiliar.

Para el año en curso se llevará registro estadístico de consumo de energía incluyendo todos los centros de la organización, Seguimiento a elevaciones de consumo con su PAC respectivo, e implementación de campaña de ahorro de Energía.

##### • 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:

Durante el año 2013 en toda la organización realizamos cambio de iluminación, se pasó de utilizar lámparas fluorescentes de 96 watt a 32 watt, los aires acondicionados tipo central para nuestras oficinas se encienden media hora más tarde todo esto con el fin de obtener Ahorro de Energía, De igual manera realizamos un estudio y propuesta para iluminación tipo led de nuestro edificio administrativo.

Para el 2014 desarrollaremos hojas de vida de equipos y se actualizarán cronogramas de Mantenimiento Preventivo el cual nos garantizará que los equipos se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento y no generaran mayor consumo de energía.

##### • Captación total de agua por fuentes:

Para el año 2014 realizaremos un estudio sobre la captación de agua que los diferentes centros requieren para su normal funcionamiento. Se instalarán medidores de caudal para llevar registro de la captación y llevar estadística de cuánta agua se capta en el año.

##### • Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua:

Para el año 2014 se hará estudio sobre afectación de la captación de agua sobre las fuentes y hacer plan de acción para mitigar la afectación.

##### • Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada:

Para el año 2014 haremos el estudio a la planta de tratamiento de aguas residuales PETAR para verificar si el agua tratada se puede utilizar para riego en nuestro Colegio Comfamiliar Los Lagos, Club los Lagos y Parque Acuático Playa Juncal. Además se realizará una adecuación para almacenamiento y distribución del riego.

##### • Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto Invernadero, en peso:

Para el año 2014 realizaremos una encuesta a los trabajadores de la organización para saber medio de transporte para calcular emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.

##### • Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas:

Para el año 2014 iniciaremos la campaña "OFF" para ahorro de energía en la organización y se implementará el día sin carro y moto para reducir emisiones de gases de efecto invernadero. GRI EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. Se ha implementado en la organización utilizar gases refrigerantes ecológicos para el sistema de frío de los supermercados de la organización.

# INDICADORES GRI

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4	
2.2	Principales marcas o servicios	9	
2.3	Estructura Operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	15	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	9	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	4	principio 10
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/ beneficiarios).	9	
2.8	Dimensiones de la organización informante incluido número de empleados, ventas netas o ingresos netos, capitalización total desglosada en término de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, propietario efectivo y desglose por país/región de las ventas/ ingresos por países/ regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, de los costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	39	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y los cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para	9	

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. organizaciones del sector privado).	8	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	9	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	12	
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	12	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	12	
3.5	Procedimiento de definición del contenido de la memoria. Incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	20	
3.6	Cobertura de la memoria. (países, filiales, instalaciones arrendadas).	12	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	12	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (JV), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	10	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para relizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	20	
3.10	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	12	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	13	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	88	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	NR	

NR No Reportado

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comites del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	15	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo organo de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	16	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del maximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	16	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar las recomendaciones o indicaciones al maximo organo de Gobierno.	17	
4.5	Vinculo entre la retribución de los miembros del maximo organo de gobierno, altos directivos y ejecutivos al desempeño de la organización.	17	
4.6	Procedimientos implementados para evitar conflictos de intereses en el máximo organo de gobierno.	16	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo organo de gobierno.	17	
4.8	Declaracion de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta, y principios reelevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	11	
4.9	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	18	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o pruebe.	Se desglosan durante los 6 capítulos de la memoria.	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca /(tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organizacióna apoya y este presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estrategicas	10	

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	19	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interes con los que la organización se compromete.	20	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interes con los que la organización se compromete.	20	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interes que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interes, y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	20	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación , retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	39	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No se reporta	Principio 7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	47 - 74	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	61 - 74	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32	Principio 1
EC6	Politica, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	76	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	32	Principio 6
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No se registraron	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No se reporta	

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No aplica	Principio 8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No aplica	Principio 8 y 9
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No aplica	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	85	Principio 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	85	Principio 8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	87	Principio 8 y 9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	87	Principio 8 y 9
EN8	Captación total de agua por fuentes.	No se reporta	Principio 8
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativas por la captación de agua.	No se reporta	Principio 8
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se reporta	Principio 8 y 9
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o q son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	86	Principio 8
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos, y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	85	Principio 8
EN13	Habitat protegidos o restaurados	85	Principio 8
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	86	Principio 8

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
EN15	Número de especies, desglosados en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos habitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica	Principio 8
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No se reporta	Principio 8
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero, en peso.	87	Principio 8
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	87	Principio 7, 8 y 9
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	87	Principio 8
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica	Principio 8
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	86 - 87	Principio 8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y metodo de tratamiento.	84	Principio 8
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales mas significativos.	No se reporta	Principio 8
EN24	Peso de residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea,, Anexos, I,II,II Y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	84	Principio 8
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hidricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentia de la organización informante.	no se reporta	Principio 8
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	84	Principio 7, 8 y 9
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalajes, que son reclamados al final de su vida util, por categoria de productos.	84	Principio 8 y 9
EN28	Coste de las multas siginificativas y número de sanciones no monetareas por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se reporta	Principio 8
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	No se reporta	Principio 8



Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	84	Principio 7,8 y9
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo por contrato y por región.	33	33
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupos de edad, sexo, región.	34	Principio 6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosados por actividad principal.	29	Principio 4 y 6
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	34	Principio 1,5 y 6
LA5	Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No se reporta	Principio 1 y 6
LA6	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..	38	Principio 1 y 6
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	36	Principio 1 y 6
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	38	Principio 1 y 6
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	34	Principio 1 y 6
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	31	Principio 6
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	31	Principio 6
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	33	Principio 6
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	16	Principio 1 y 6

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por actividad principal.	32	Principio 6
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se ha registrado	Principio 2,3,4,5 y 6
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No se ha registrado	Principio 2,3,4,5 y 6
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se ha registrado	Principio 2,3,4,5 y 6
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se ha registrado	Principio 2
HR5	Operaciones de la empresa y de proveedores significativos identificados en las que el derecho a libertad de asociación y de negociación colectiva puedan correr importantes riesgos, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se ha reportado	Principio 2 y 3
HR6	Operaciones de la empresa y de proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se ha registrado	Principio 2 y 5
HR7	Operaciones de la empresa y de proveedores importantes identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se ha registrado	Principio 2 y 4
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No se ha registrado	Principio 2
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se ha registrado	Principio 2
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	No se ha registrado	
HR11	Número de quejas relacionadas con derechos humanos, presentadas abordadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	80	
SO1	Medidas de prevención y migración en operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales en las comunidades locales.	18	

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	18	Principio 10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	34	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se ha reportado	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No se ha registrado	Principio 1,3,4,5 6,7,8 y 9
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se ha registrado	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se ha registrado	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se ha registrado	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	79	Principio 1
PR2	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 ha registrado	Principio 1
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	79	Principio 8
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se ha registrado	Principio 9
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	80	
PR6	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.	79	

Indicador	Información solicitada	Página	Principios del Pacto Global Asociados
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadotecnia, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se ha registrado	
PR8	Número total de quejas justificadas en relación con la violación de la privacidad de los consumidores y las pérdidas de datos de los clientes.	No se ha registrado	Principio 1
PR9	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.	No se ha registrado	

**AUDITORIA INDEPENDIENTE  
COMFAMILIAR HUILA  
INFORME SOSTENIBILIDAD  
GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO  
DICIEMBRE 31 DE 2013**

**PRESENTACIÓN**

**COMFAMILIAR** por tercer año consecutivo presenta el Informe de Sostenibilidad a los grupos de interés, en el marco de los principios del pacto global, alineado con la metodología establecida en Global Reporting Initiative "GRI -3", creado por una alianza internacional entre las empresas y las Naciones Unidas.

La auditoria independiente al **Informe de Sostenibilidad año 2013** se elabora a solicitud de la alta dirección de la organización, con el objetivo se determine si el presente informe fue elaborado de acuerdo a la metodología del Global Reporting Initiative "GRI -3" y se evaluó el desempeño de la Corporación en los ocho ejes temáticos esenciales para alcanzar la Misión-Visión año 2020, como son: Pensamiento estratégico de la alta dirección; arquitectura organizacional basada en procesos; desarrollo socio-económico sostenible; cultura organizacional de la innovación social y la felicidad; garantía a los derechos fundamentales de trabajadores; protección a los derechos de los niños y no apoyo al trabajo infantil; conservación y protección del medio ambiente; código de buen gobierno Corporativo.

El contenido del Informe de Sostenibilidad año 2013 es responsabilidad del Consejo Directivo y la Dirección Administrativa de **COMFAMILIAR HUILA**, el y la versión digital estará disponible en la siguiente dirección: [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com)

**ALCANCE DE LA AUDITORIA**

**Materialidad y sostenibilidad:** Revisar si el Plan estratégico de **COMFAMILIAR AÑO 2020**, fue concebido en un contexto de la materialidad y sostenibilidad de la norma "AA -1000-APS", a partir de una lectura del entorno, identificando los grupos de interés, seleccionado temas claves que faciliten el cumplimiento de la Visión-Misión, como referente de la intervención social en Colombia, cuya promesa de valor es la construcción de felicidad en los hogares huilenses.

**Contenido del Informe:** Evaluar el cumplimiento de los estándares en la estructura y contenido del informe conforme a los parámetros de la metodología "GRI -3", evaluando cuales estándares no aplicó **COMFAMILIAR** en el año 2013.

**Principios básicos:** Valorar la adecuada aplicación de los principios básicos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, utilizados en la presentación de Informe de sostenibilidad año 2013:

\*. **Inclusividad:** Aspecto referido a los precisiones realizadas por los grupos de interés en el tratamiento de los temas a incluir en el presente informe

\*. **Relevancia:** Identifica los aspectos de mayor significado en materia de sostenibilidad para la organización y los grupos de interés, los cuales han de priorizarse o incluirse en el Plan Estratégico, el cual contiene la visión año 2020.

\*. **Capacidad de respuesta:** Tiene relación con el cumplimiento a los principios de sostenibilidad, capacidad de respuesta a los grupos de interés y la efectividad de la estrategia de comunicación a los diferentes stakeholders.

**Trazabilidad cifras:** Analizar la trazabilidad a las cifras e indicadores de la gestión de **COMFAMILIAR HUILA**, en cuanto al cumplimiento de los programas de intervención social como generadores de inclusión, bienestar a los afiliados y comunidad en general.

**Indicadores desempeño:** Examinar los indicadores de desempeño seleccionados para determinar si cumplen con la definición de materialidad, relevancia, exhaustividad, sostenibilidad y participación de los grupos de interés, conforme los principios "GRI -3"

**EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA**

Los procedimientos de revisión al Informe de Sostenibilidad año 2013, se ejecutó atendiendo a normas de auditoria de aceptación en general en Colombia.

Fue solicitada información relevante respecto a los ocho ejes temáticos del presente informe, la auditoria realizó el análisis al comportamiento de las cifras, datos e información financiera y se practicaron pruebas selectivas para evaluar el comportamiento de los indicadores de desempeño y gestión estratégica.

**INDEPENDENCIA PROFESIONAL**

Actuamos con independencia e idoneidad profesional y declaramos que **CONTRI LTDA.**, ni sus socios tienen conflictos de intereses con **COMFAMILIAR HUILA**.

-   
**YESID PERDOMO GUERRERO**  
**CONTRI LTDA**

# CUARTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

GENERANDO VALOR COMPARTIDO

COMFAMILIAR

Dirección  
ARMANDO ARIZA QUINTERO

Coordinación general  
CLAUDIA LORENA CUELLAR AVILA  
Líder de Desarrollo Institucional

YADY MILENA VILLARREAL LOZANO  
Coordinadora Responsabilidad social empresarial

DISEÑO  
Área de Relaciones Corporativas.

