

# Informe de Sostenibilidad 2009







# Contenido

**01** Carta del Director Administrativo Pag. 6

**02** Acerca del Informe Pag. 9

**03** Perfil Corporativo Pag. 14

**04** Nuestro Hacer Pag. 41

**05** Gestión de la Responsabilidad Social Pag. 53

**06** Gestión Económica Pag. 67

**07** Gestión Social Pag. 77

**08** Gestión Ambiental Pag. 105

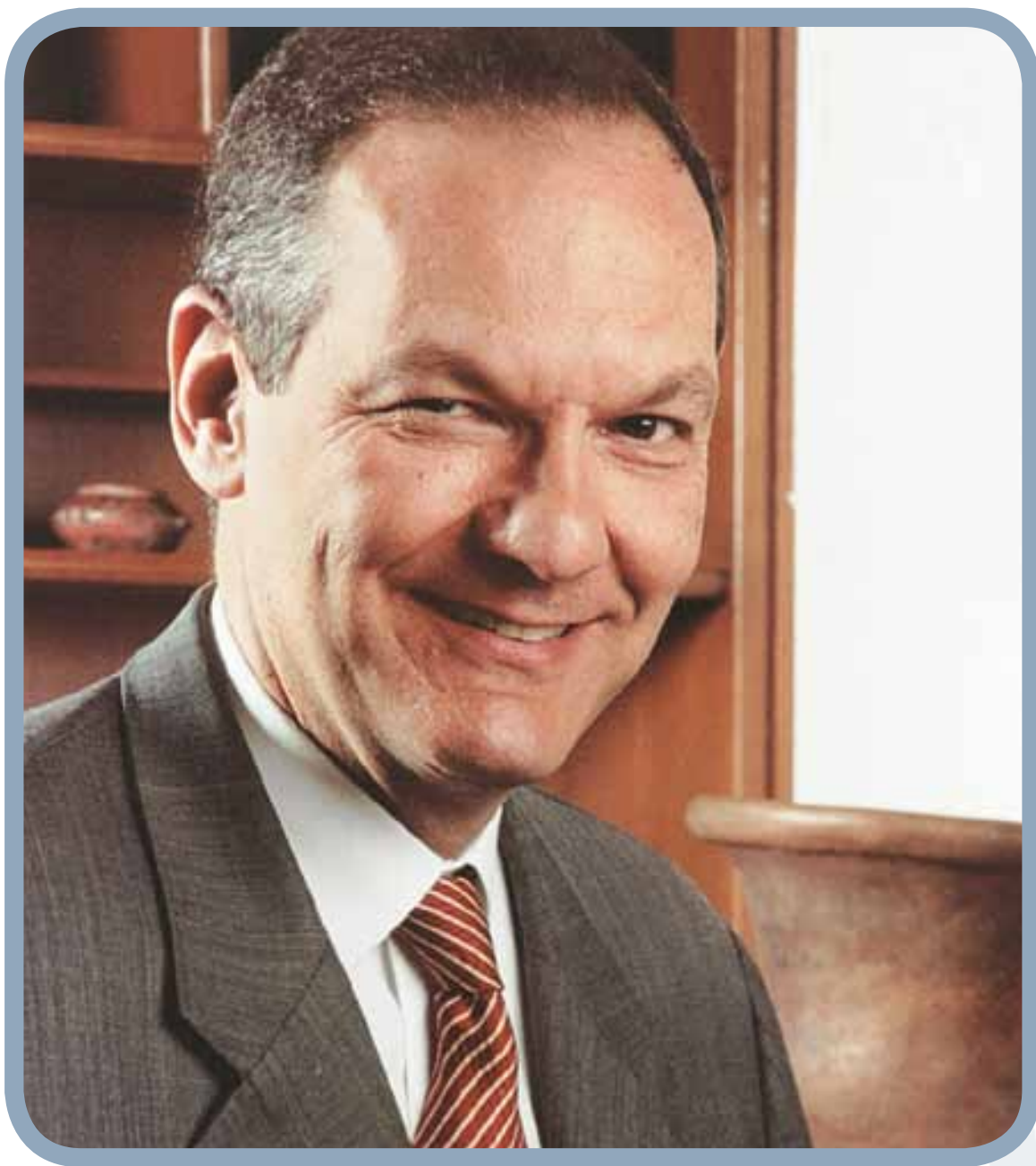




## Carta del Director Administrativo



# Carta del Director Administrativo



Con mucha satisfacción les presentamos este primer Informe de Sostenibilidad, alineado con los protocolos del Global Reporting Initiative en su tercera versión, GRI3, en el que informamos acerca de los diferentes aspectos del acontecer de COMFANDI y se registran las

principales actividades enfocadas a hacer de la Caja una empresa socialmente responsable, amigable con el medio ambiente y sostenible económicamente, llevadas a cabo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

En este Informe de Sostenibilidad incluimos de manera directa y transparente toda la información que se determina desde el GRI para este tipo de empresa; el próximo año se podrá presentar la evolución comparativa de los indicadores escogidos, teniendo en cuenta que la relación de COMFANDI con los trabajadores y sus familias, los empresarios y la comunidad se basa en la confianza, y ésta es el resultado de actuar y mostrar la manera de hacer las cosas de manera honesta.

En el año correspondiente a este informe nuestro quehacer diario estuvo determinado por una Visión Corporativa centrada en el trabajador afiliado y su familia, las empresas y la comunidad, que se desarrolla a partir de cuatro estrategias, a saber: el Programa Social Plan de Vida, el Sistema Regional de Responsabilidad Social, el Programa de Integración de Municipios COMFANDI y los Centros de Mejoramiento de Calidad de Vida.

El día a día en Comfandi se trabaja con los lineamientos de la Misión y respetando los Valores Corporativos, a saber: Ética, Compromiso, Responsabilidad Social, Solidaridad, Honestidad y Perseverancia.

Para hacer realizables nuestros objetivos se ha construido un mapa estratégico que tiene en cuenta cinco perspectivas: social, clientes (afiliados y no afiliados), económica y financiera, procesos y tecnología, y aprendizaje, crecimiento e innovación para los colaboradores internos.

Los objetivos trazados en la planeación estratégica realizada para el periodo 2006 - 2010 se han venido trabajando y cumpliendo año a año, gracias a la colaboración y al compromiso del Consejo Directivo, los Comités Consultivos y a la de todos y cada uno de los colaboradores que laboran en COMFANDI.

Los ingresos de COMFANDI han crecido de manera importante en los últimos años, al pasar de \$449.854'0 MM en 2006 a \$814.132'0 MM en 2009. Este dinamismo ha sido impulsa-

do no sólo por el aumento en los aportes, que en 2009 fueron iguales a \$177.561'1 MM, sino también en virtud el crecimiento de los ingresos por venta de servicios, los cuales participan actualmente con el 76% de los ingresos totales -en 2006 eran iguales al 69%- lo cual se traduce en una menor dependencia de los aportes empresariales del 4%.

El remanente neto de la Caja se duplicó en este mismo período 2006-2009, al pasar de \$12.3600 MM en 2006 a \$24.249'7 MM en 2009, haciendo a la Caja más sólida y estable y permitiendo que la misma pueda afrontar con responsabilidad y confianza los compromisos en servicio que comportan el crecimiento y el cubrimiento territorial en nuestro Valle del Cauca.

El margen neto de la Corporación es relativamente moderado y ha estado alrededor del 3% en el período analizado, dato compatible con la condición de entidad social que tiene la Caja, que exige grandes inversiones destinadas a la prestación de servicios a sus afiliados, razón de ser de las Cajas de Compensación Familiar, y también -siempre dentro de la normatividad- a la comunidad no afiliada dentro de la que aquellos se mueven e interactúan.

También resultan significativas el número de empresas afiliadas, que a diciembre de 2009 sumaban 29.939, y de trabajadores vinculados a las mismas, igual a 558.122.

En 2010 revisaremos la planeación estratégica con el fin de hacer los ajustes necesarios para asegurar que COMFANDI mejore su eficacia y sea más eficiente en la atención de sus públicos objetivo.

Queremos conocer su percepción acerca de este documento y por tanto los invitamos a que, una vez lo lean, respondan la encuesta que está incluida en el Informe, porque para nosotros es muy importante saber cuáles son los requerimientos de información de nuestros diferentes públicos objetivo acerca de COMFANDI.





Acerca del Informe

# Acerca del Informe





El presente documento es el primer Informe de Sostenibilidad que realiza la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, COMFANDI, para dar cuenta de los principales aspectos de su gestión económica, ambiental y social, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009, y se seguirá elaborando anualmente.

La información recopilada corresponde a las operaciones de los servicios de Subsidio Familiar, Salud, Educación y Cultura, Recreación, Mercadeo Social (Supermercados y droguerías), Vivienda y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial de COMFANDI, en su sede principal de Cali y las regionales de Buga, Palmira, Cartago, Tuluá y Buenaventura. Para la regional Tuluá se incluyen las operaciones a partir de septiembre de 2009, cuando se oficializa el proceso de fusión con Comfamiliar Tuluá, y en Buenaventura se inician operaciones en los servicios de Salud y Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) a finales del año.

COMFANDI tiene presencia en 24 de los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca, además de los municipios de Silvia y Coconuco en el Departamento del Cauca. La información que se incluye se limita a las operaciones antes mencionadas, exceptuando la información proveniente de empresas en las que la Caja cuenta con participación accionaria.

A este Informe se incorporan las principales cifras financieras y estadísticas del año 2009, que ya fueron presentadas en el Informe anual a la Asamblea General Ordinaria de Afiliados, para que en un solo documento se integre toda la información de la gestión anual de la Caja y se brinde a los principales grupos de interés una visión más completa y clara de su desempeño.

A mediados de 2008, COMFANDI inició el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social con la

asesoría de la firma consultora chilena AxisRSE S.A. En este proceso se recopiló información sobre la gestión interna en Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y las percepciones de los principales grupos de interés. A partir de estos resultados, se identificaron los grupos de interés prioritarios, los temas relevantes para trabajar con cada uno, se planteó el objetivo estratégico en RSE de la organización y se definieron los planes para trabajar por el fortalecimiento de la gestión estratégica en RSE y las relaciones con los grupos de interés priorizados.

El proceso de involucramiento de los grupos de interés, se realizó a través de una encuesta virtual a una muestra del grupo de colaboradores, clientes y proveedores de la Caja. Los resultados fueron fundamentales para conocer sus percepciones y establecer planes que permitieran direccionar efectivamente la gestión en RSE de la organización, teniendo en cuenta sus comentarios y aportes. Gran parte de esos avances son registrados en las diferentes gestiones presentadas en este Informe.

El Informe está alineado con los protocolos del Global Reporting Initiative (GRI) en su tercera versión G3. El proceso de elaboración, en cuanto a su planificación, definición de contenidos y consolidación de la información fue liderado por el Departamento de Desarrollo Social y Relaciones Corporativas, desde su Sección de Responsabilidad Social y Cooperación. La Sección Comunicaciones Corporativas del Departamento de Gestión Comercial Corporativa estuvo a cargo de la redacción y el diseño del documento. Toda la información incluida en este Informe, fue documentada por las respectivas áreas de la Caja, las cuales apoyaron el proceso de levantamiento de información. Además, se contó con la asesoría de la consultora chilena AxisRSE S.A para su elaboración y edición.

Para mayor información, comentarios o sugerencias relacionadas con este Informe, pueden escribir al correo electrónico: [servicioalcliente@comfandi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfandi.com.co).

# Metodología

Metodología aplicada para la elaboración de este Informe de Sostenibilidad 2009:

Etapas		Actividades
1	Toma de decisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría para la implementación de un Sistema de gestión en Responsabilidad Social.</li> <li>• COMFANDI decide hacer su Informe de Sostenibilidad bajo los parámetros del GRI.</li> </ul>
2	Involucramiento de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de encuestas virtuales a una muestra de grupos de interés: proveedores, clientes y colaboradores.</li> <li>• Alineamiento estratégico y definición de mapa de grupos de interés y temas relevantes.</li> </ul>
3	Talleres GRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de formación sobre indicadores GRI y metodología para elaboración de memorias de sostenibilidad.</li> <li>• Discusión y definición de temas.</li> </ul>
5	Levantamiento de información y verificadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de estructura del Informe por consultora AxisRSE S.A.</li> <li>• Validación de estructura por COMFANDI</li> <li>• Diseño y envío de plantillas de indicadores por consultora AxisRSE, separadas por áreas responsables.</li> <li>• Recopilación de información</li> <li>• Validación de la información</li> <li>• Sistematización de la información</li> </ul>
6	Redacción y validación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la información sistematizada</li> <li>• Redacción</li> <li>• Edición</li> <li>• Validación</li> </ul>
7	Publicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño</li> <li>• Publicación</li> <li>• Distribución</li> </ul>

# Materialidad

La materialidad del Informe de Sostenibilidad 2009 de COMFANDI se definió de la siguiente forma:

Revisión de documentación	Realización de talleres	Validación de estructura	Priorización de materialidad
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de Informe y Balance 50 años de COMFANDI.</li><li>• Revisión de Informe y Balance 2008.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taller de alineamiento estratégico para definición de grupos de interés y temas relevantes.</li><li>• Taller de formación en GRI y discusión de temas relevantes a incorporar en el Informe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación y validación de estructura del Informe, con base en los temas relevantes e indicadores GRI.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se priorizaron temas según enfoque del Informe de Sostenibilidad.</li><li>• Definición de contenidos definitivos.</li></ul>





## Perfil Corporativo



# Perfil Corporativo



## Qué es COMFANDI

La Caja de Compensación del Valle del Cauca, COMFANDI, es una entidad sin ánimo de lucro, del sector privado, con funciones de seguridad social, controlada por el Estado, a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Cuenta con personería jurídica con derecho privado constituido, reconocida mediante la Resolución No. 2734 de

octubre 3 de 1957, otorgada en ese entonces por el Ministerio de Justicia.

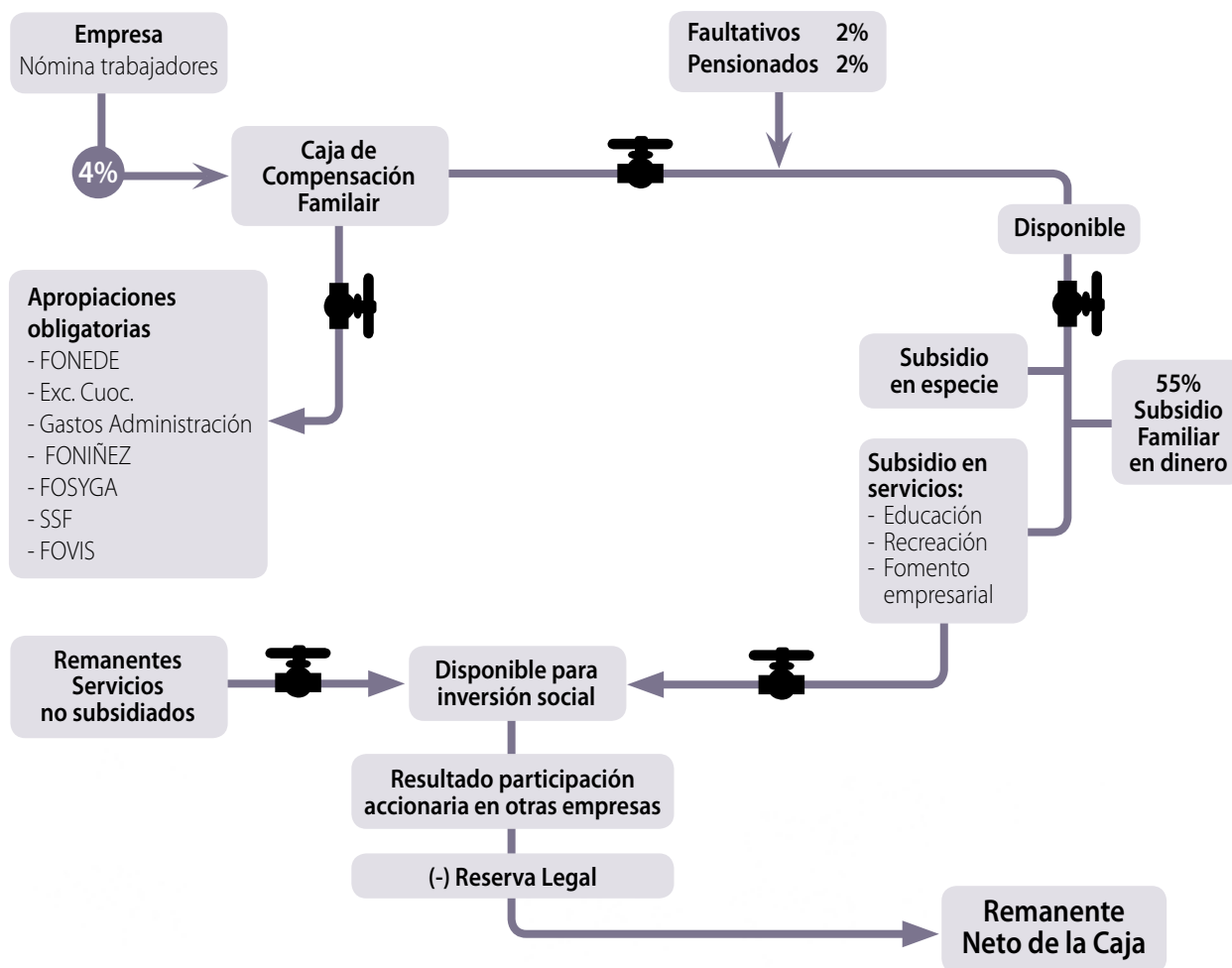
COMFANDI forma parte de un Sistema de Cajas de Compensación Familiar, a las cuales, por ley, las empresas colombianas deben afiliar a sus trabajadores. Su objetivo es promover la solidaridad social entre empleadores y trabajadores, mediante el otorgamiento de subsidios

y la prestación de servicios a los trabajadores afiliados y sus familias.

Durante más de 50 años ha ofrecido servicios en las áreas de Subsidio Familiar, Salud, Educación y Cultura, Recreación, Vivienda, Mercado Social (Supermercados y droguerías) y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial, a

la comunidad vallecaucana, principalmente a las personas menos favorecidas, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida y participando significativamente en el desarrollo de la región, mediante proyectos que la consolidan día a día como una entidad socialmente responsable.

El modelo de operación de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia es el siguiente:



Este modelo se fundamenta principalmente en los aportes de las empresas a las Cajas de Compensación Familiar, equivalentes al 4% de su nómina, para beneficiar a sus trabajadores a través de subsidios en dinero y en especie y servicios sociales. Los recursos de las Cajas también incluyen los aportes de los trabajadores facultativos (2%) y los pensionados (2%).

Sobre los recursos obtenidos del recaudo de aportes de las empresas, el Gobierno ha establecido unas apropiaciones obligatorias que las Cajas de Compensación transfieren directamente a fondos específicos de inversión social establecidos por ley, tales como el Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS, el Fondo de Solidaridad y Garantía – FOSYGA, el Fondo para la Atención Integral a la Niñez -

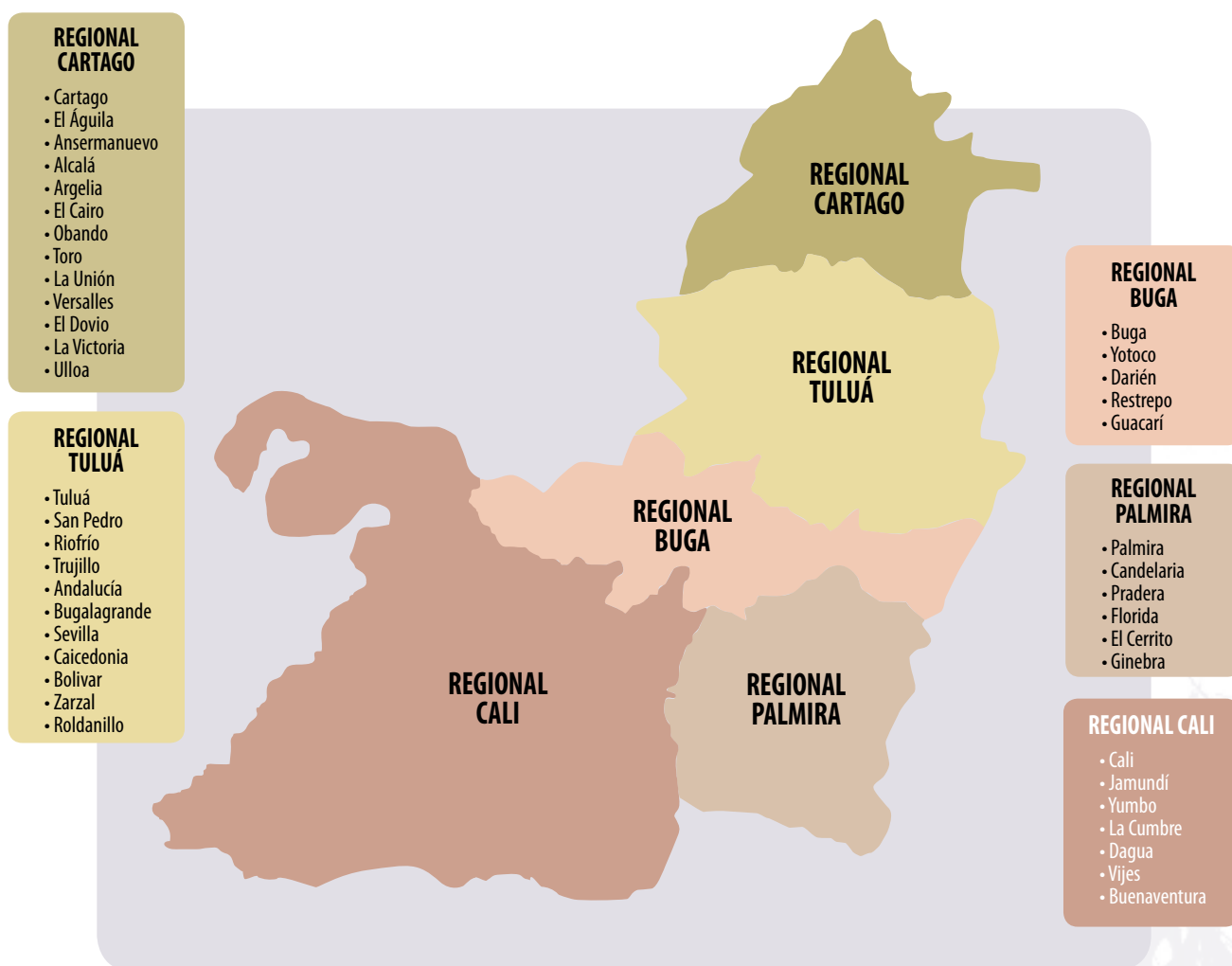
FONIÑEZ, el Fondo para el Fomento al Empleo y Subsidio al Desempleo - FONEDE, así como los recursos destinados a la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF y los gastos de administración de la Caja, entre otros.

Los recursos que quedan disponibles después de descontar estas apropiaciones, se asignan al pago del subsidio familiar monetario, para los trabajadores que devengan hasta cuatro salarios mínimos, al pago de subsidio en especie y a cubrir el subsidio de los servicios sociales de la Caja en las áreas de Educación

y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial.

Una vez cubiertas estas prioridades, en el flujo de recursos corporativo se genera un valor disponible que será destinado posteriormente a inversión social y que sumado a los remanentes de los servicios no subsidiados, Salud, Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) y Vivienda, y a los recursos provenientes de la participación accionaria de COMFANDI en otras empresas, hacen parte integral del remanente final de la Corporación.

## Ubicación geográfica



COMFANDI tiene sus operaciones en el Departamento del Valle del Cauca, Colombia; sus oficinas administrativas principales están ubicadas en Cali, capital del Departamento; también cuenta con oficinas administrativas en los municipios de Palmira, Buga, Cartago, Tuluá y Buenaventura.

# Historia

En junio de 1957 se da origen legalmente en Colombia al Subsidio Familiar y a las Cajas de Compensación, como sus administradoras, supervisadas por el Estado.

La Asociación Nacional de Industriales, ANDI, realizó una convocatoria de empresarios de Cali y el Valle del Cauca para propiciar la constitución de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, COMFAMILIAR ANDI, como inicialmente se denominó. Atendieron el llamado 26 dirigentes, representantes de igual número de empresas, las cuales fueron las fundadoras de la institución.

El propósito de estos pioneros fue trabajar en la búsqueda de una solución positiva y solidaria a la grave situación económica que vivía el país y, primordialmente, la clase trabajadora, adoptando como modelo a los Ferrocarriles Nacionales y la ANDI que habían acordado una ayuda económica para sus tra-

El 3 de octubre, mediante  
**Resolución 2734,**  
el Ministerio de Justicia dio vida jurídica a  
la Caja que inició labores formales con 277  
empresas afiliadas

bajadores, a manera de subsidio.

En agosto de 1957 se realiza la primera reunión y dos meses después, el 3 de octubre, mediante Resolución 2734, el Ministerio de Justicia dio vida jurídica a la Caja que inició labores formales con 277 empresas afiliadas.





Desde entonces, COMFANDI ha tenido un permanente crecimiento, asociado en todo momento a la próspera evolución del Valle del Cauca en los campos social y económico.

## Hechos históricos

### De la normatividad

- Expedición del Decreto 0118 de 1957 que crea el Subsidio Familiar a partir del 1 de octubre de 1957, el cual sería administrado por las Cajas de Compensación Familiar.
- Expedición de la Resolución 2734 del Ministerio de Justicia, que reconoce la personería jurídica de COMFANDI en octubre 3 de 1957.
- Expedición de los Decretos 3151 de 1962 y Decreto Reglamentario 2037 de 1964, que amplían las actividades de las Cajas de Compensación Familiar, más allá del pago del subsidio en dinero, autorizándolas para invertir en obras de beneficio social lo ahorrado de sus gastos de administración y de los rendimientos de los fondos que administra.
- Expedición de la Ley 21 de 1982, que estableció que las Cajas podían aliarse con otros actores para realizar actividades de seguridad social y programas de servicios para atención en Salud, Educación, Mercadeo Social y Vivienda. Esta es la primera gran reforma al Sistema del Subsidio Familiar.
- Expedición de la Ley 49 de 1990 que estableció que las Cajas con recursos propios están obligadas a crear un fondo para el subsidio familiar de vivienda.
- Expedición de la Ley 3 de 1991 que incluye a las Cajas de Compensación en el Sistema de Vivienda de Interés Social. En junio de ese año COMFANDI hace la primera adjudicación de 10 subsidios.
- Expedición de la Ley 100 de 1993, que estableció la obligatoriedad de que las Cajas de Compensación aporten para financiar el Régimen Subsidiado de la Salud. Creó las Em-

presas Promotoras de Salud, EPS, y las Instituciones Prestadoras de Salud, IPS. Como resultado de esta Ley los servicios de Salud dejaron de ser subsidiados y se abrió la atención para toda la comunidad, por consulta voluntaria o por remisión de una EPS.

- Promulgación de la Ley General de Educación de 1994, que por su estructura conceptual, se convierte en el soporte legal del modelo pedagógico constructivista, que desde 1981 venía impulsando COMFANDI.

### De los servicios

- Entre 1966 y 1967 se inicia la prestación de servicios de Salud, con pediatría, ginecología, laboratorio y odontología para los hijos y esposas de los trabajadores con tarifas subsidiadas.
- En mayo de 1967 se da inicio a las operaciones del servicio de Mercadeo Social con la inauguración del almacén COMFAMILIAR, en San Nicolás, donde se vendían víveres y artículos de primera necesidad, a precios módicos, lo que lo convirtió en regulador de precios del mercado.
- Con la apertura del colegio de primaria del Instituto COMFAMILIAR, se da inicio al servicio de Educación y Cultura en septiembre de 1969.
- Apertura de consultorios médicos, supermercado, almacén y droguería en Yumbo, en 1971. Este es el primer Centro Integrado de atención, inaugurado en una ciudad diferente a Cali.
- En 1972, se da la apertura del primer Centro Integrado de Servicios en el barrio San Nicolás de Cali, que ofreció Centro Asistencial, Centro Educativo con primaria, educación hogar y educación para adultos y auditorio.
- El servicio de Recreación inaugura en 1974 el primer Centro Campestre en Pance, con 600.000 mts<sup>2</sup> para la diversión del trabajador y su familia, primero en su género en Latinoamérica.



- Ampliación de la cobertura del servicio médico a los padres y hermanos que dependen económicamente del trabajador afiliado, en 1976.
- Entre 1984 y 1986 COMFANDI inicia el servicio de Vivienda, ofreciendo las primeras viviendas por intermediación, en los proyectos sociales Chiminangos, Villa del Lago y Los Guaduales.
- Lanzamiento en 1985, del novedoso Programa de Hospitalización, Cirugía y Urgencias, para cubrir estos riesgos.
- Inauguración del Centro Vacacional COMFANDI Lago Calima en 1986; con este nuevo servicio se inicia el proceso de atención de hospedaje vacacional para la familia.
- En 1987 se entrega la primera etapa del macroproyecto de vivienda social Ciudadela COMFANDI, desarrollo habitacional con 1.451 viviendas unifamiliares y 80 apartamentos, construida directamente por la Caja.
- Inauguración de la Sede Administrativa y de Servicios El Prado en 1993, que permitió la centralización de la administración de los diferentes servicios.
- En septiembre 21 de 1995, nacimiento de SOS, Servicio Occidental de Salud, la EPS de las Cajas de Compensación del suroccidente colombiano. COMFANDI es el accionista mayoritario.
- En 1996, se inició la operación de los Regímenes Subsidiado y Contributivo, para la atención en salud. COMFANDI pasó de ofrecer programas complementarios a los ofrecidos por el Instituto de los Seguros Sociales, ISS, a brindar atención integral bajo el marco del Modelo Moderador de Riesgo.



- En 1997 abre las puertas el Centro Cultural COMFANDI, donde la comunidad afiliada y particular, puede acceder a las manifestaciones culturales a precios económicos, y contar con los servicios de bibliotecas para niños, jóvenes, adultos y personas en situación de discapacidad, así como salones para realizar eventos empresariales.
- Inauguración del Centro Recreativo El Lago en 2000, para atender la gran afluencia de visitantes del día al Centro Vacacional Lago Calima.
- En 1998, inauguración de la Clínica COMFANDI Tequendama.
- En 2002 inauguración de la Hostería Los Velleros, con la que se completa el Complejo Turístico Lago Calima.
- En 2009, inicio del Proyecto de Telemedicina con altas Tecnologías de Informática y Telecomunicaciones (TIC) en Salud, para pediatría, medicina interna y cardiología en las IPS San Nicolás, Torres de COMFANDI y Clínica e IPS Cartago.
- Con el propósito de evolucionar los conceptos de servicios de atención en salud y satisfacer las necesidades de la comunidad, la Caja inició en 2009 la construcción de la Clínica COMFANDI con arquitectura vanguardista que cohesiona la tecnología con el medio ambiente.
- Inicio de actividades en Buenaventura con la apertura de las IPS Centro y Galeón en 2009, para ofrecer los servicios de Salud a los afiliados a la SOS.



## De las fusiones

- Fusión con ASIA Comfamiliar de Cali en 1995.
- En 1998 fusión con Comsocial de Cali.
- Fusión con Comfamiliar Buga en 2003, que amplía la cobertura de atención a los afiliados residentes en Buga, Yotoco, El Darién, Restrepo y Guacarí.
- Fusión con Comfamiliar Cartago en 2006, que amplía la atención a los afiliados de Cartago, El Águila, Ansermanuevo, Alcalá, Argelia, El Cairo, Obando, Toro, La Unión, Versalles, El Dovio, La Victoria y Ulloa.
- Fusión con ComfaUnión de Palmira en 2008, que permite la atención a los afiliados que residen en Palmira, Candelaria, Pradera, Florida, El Cerrito y Ginebra.
- Fusión con Comfamiliar Tuluá en 2009, que amplía la atención a los habitantes de Tuluá, San Pedro, Riofrío, Trujillo, Andalucía, Buga-lagrande, Sevilla, Caicedonia, Bolívar, Zarzal y Roldanillo.

# Cobertura de servicios

COMFANDI tiene presencia en 24 de los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca, además de los municipios de Silvia y Coconuco en el Departamento del Cauca.



## Servicios y programas

COMFANDI brinda servicios de Subsidio Familiar, Salud, Educación y Cultura, Recreación, Vivienda, Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial.

### Subsidio Familiar

Con los recursos provenientes de los aportes empresariales, se otorga una cuota monetaria mensual por cada persona a cargo del trabajador y subsidios en los servicios de Educación y Cultura, Recreación, Vivienda y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial, aliviando, en parte, las cargas económicas de los que tienen menores ingresos.

Los beneficiarios del subsidio monetario, pueden hacerlo efectivo en cualquiera de los supermercados y droguerías de la Caja, por medio de la Tarjeta Integral COMFANDI.

Durante 2009, se entregaron subsidios monetarios a 273.651 personas a cargo de trabajadores beneficiarios de subsidio, por valor de \$50.453 MM.

### Salud

Se cuenta con una amplia red propia de Instituciones Prestadoras de Salud, IPS, en diferentes municipios del Valle del Cauca, facilitando el acceso a la demanda de servicios. Además, se tiene una central de citas médicas para una atención oportuna.



Los usuarios son atendidos mediante un Modelo Moderador de Riesgo, que permite la organización de los procesos a partir de un enfoque de gerencia de servicios, previniendo de esta manera, o al menos disminuyendo, la ocurrencia de eventos evitables.

La gran meta en Salud COMFANDI es prestar servicios con énfasis en un modelo integral de atención, en el que la prevención y resolución de los problemas de salud se realicen de forma oportuna con calidad técnica y humana.

Se prestan servicios integrales y personalizados de consulta médica, psicológica, nutricional, fonoaudiología, consulta especializada, ayudas diagnósticas radiológicas, patología, odontología preventiva y correctiva, vacunación y terapias físicas y de rehabilitación. En las clínicas se tiene servicio de urgencias 24 horas, cirugía y hospitalización y, adicionalmente, en la Clínica Tequendama en Cali, se tiene Unidad de Cuidados Intensivos, UCI. Además, se cuenta con un laboratorio clínico especiali-

### Puntos de atención:

- Red de 23 IPS propias: 11 en Cali, 2 en Buga, 1 en Guacarí, 1 en Yumbo, 1 en Candelaria, 1 en El Cerrito, 1 en Ginebra, 1 Pradera, 1 en Tuluá, 1 en Cartago y 2 en Buenaventura.
- 3 Clínicas: 1 en Cali (urgencias 24 horas, cirugías, hospitalización y UCI), 1 en Cartago y 1 en Palmira (urgencias 24 horas, cirugías y hospitalización).
- 2 Clínicas odontológicas: 1 en Cali y 1 en Palmira.



zado, 100% automatizado y sistematizado con interfase a la historia clínica del paciente.

### Otros servicios

Programa de adelgazamiento y estética, Programa de Salud Ocupacional, chequeo ejecutivo, unidad móvil y un equipo extramural, conformado por diferentes profesionales que realizan visitas domiciliarias.



## Educación y Cultura

El sistema educativo y el modelo cultural que lo complementa, constituyen una alternativa de formación integral dirigida a las empresas, a los trabajadores y a sus familias, y a la comunidad en general y se ha constituido en un referente regional del Sistema Educativo Nacional.

Se desarrollan programas integrales mediante procesos y metodologías flexibles, niveladas y coherentes, orientadas al desarrollo de competencias básicas generales, ciudadanas y laborales, para formar personas críticas, reflexivas, con valores y principios, participativas, creativas, que saben aprovechar la producción continua de conocimiento para convertirlo en innovaciones que incorporan en su trabajo, y se reflejan en mejoras de la competitividad regional y ayudan al desarrollo humano sostenible del Valle del Cauca.

### Educación Formal

#### Jardines sociales y colegios

Se ofrece Educación Formal que inicia con la atención a la primera infancia en los Jardines Sociales que opera la Caja en convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, y las Alcaldías de Cali y Florida, y luego en los colegios con educación preescolar, básica primaria y básica secundaria y media con dos modalidades: académico y técnico industrial.

Como parte del proceso formativo en los colegios COMFANDI, se adelantan proyectos como:

- **Pequeños Científicos:** con el objetivo de desarrollar competencias en las ciencias a partir de una aproximación al método científico.

- **TIC:** Mediante el cual se integran las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, al currículo escolar, mejorando las habilidades y competencias de los estudiantes.
- **Matemáticas:** se promueve el pensamiento lógico-matemático a través de diferentes sistemas, con el fin de mejorar el desempeño y los resultados de estudiantes y docentes de esta área en bachillerato.
- **Inglés intensivo:** Para lograr un perfil de bachilleres con una formación integral y un alto nivel de proficiencia en la lengua extranjera.
- **Semillero de emprendimiento:** con el fin de fomentar potenciales emprendedores desde el periodo escolar, orientándolos hacia la creación de empresas.

#### Colegio para Jóvenes y Adultos - ALPEINCO

Para quienes no han terminado la educación primaria y secundaria, se cuenta con un programa de educación formal, que tiene un modelo educativo ajustado a las necesidades, que al final le otorga el título de Bachiller COMFANDI.





Adicionalmente, desde octubre de 2008, COMFANDI administra y opera el primer colegio en concesión del Valle del Cauca para preescolar, básica y media, con 36 aulas para 1.440 alumnos. El colegio está ubicado en un sector vulnerable de la ciudad, denominado Potrerogrande y se llevó a cabo gracias a la alianza con el Ministerio de Educación Nacional y la Alcaldía de Cali.

### **Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano**

En este servicio educativo se brinda capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional, ocupacional y técnico y se promueve el desarrollo humano, el conocimiento, la reafirmación de valores y la participación ciudadana y comunitaria.

Se ofrecen programas técnicos laborales en Diseño de Modas, Peluquería, Diseño y elaboración de joyas, Chef, Contabilidad Sistemática, Informática y Redes, Administración y Desarrollo de Sistemas de Información, Mecánica de Motos y Alojamiento Turístico.

Desde el área de Desarrollo Humano se asesora y apoya el bienestar emocional de las personas, posibilitando el crecimiento y fortalecimiento de un ser humano integral, mediante charlas, conferencias, talleres, encuentros, seminarios y consultas psicológicas.

Los programas dirigidos a las empresas incluyen capacitación en manualidades, gastronomía, seminarios, cursos técnicos y de sistemas, y una oficina de consultores, a través de la cual se apoya a las empresas para el mejoramiento de la productividad y competitividad, mediante la asesoría y consultoría en las áreas de gestión financiera, mercadeo y ventas, servicio al cliente, logística y administración de centros de distribución y desarrollo de personal.

Los servicios son complementados a través de convenios interinstitucionales, así:

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**  
Brinda acceso a la población de estratos 1, 2 y 3, a programas de formación para el trabajo.

### **Universidad Católica de Manizales**

Ofrece programa virtual de postgrado en Administración en Salud y en Gerencia Educativa, con descuentos para afiliados a la Caja.

### **Centros Regionales de Educación Superior - CERES COMUNITEC**

Mediante la alianza regional COMUNITEC, integrada por instituciones oficiales y privadas, se facilita el acceso a la educación superior para los estratos 1, 2 y 3, a través de la conformación de una red de sedes ubicadas estratégicamente.

Los programas tecnológicos ofrecidos son: Gestión Empresarial, Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones, Costos y Auditoría y Logística.

### **Politécnico Grancolombiano**

Modelo de educación virtual que garantiza la calidad académica, a través del uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, TIC.

Programas: Contaduría Pública, Administración Pública y tecnologías en Administración Bancaria, Administración Financiera, Administración de Seguros, Administración de Recursos Humanos, Mercadeo y Gestión Turística.

### **Cultura y bibliotecas**

La unidad de bibliotecas, dirige sus actividades al fomento de la lectura y a la consolidación de espacios en los cuales los ciudadanos encuentran alternativas literarias y de acceso al conocimiento. Cuenta con una amplia colección bibliográfica, las salas de hemeroteca, informática, música y videoteca.

En cinco colegios COMFANDI se tienen bibliotecas escolares, en las que se realizan actividades con la comunidad educativa, a través de encuentros literarios y actividades de narración oral.

Anualmente se realiza el Carnaval de Libro Infantil, dirigido a los niños de la ciudad, con el propósito de propiciar espacios y actividades en torno a la importancia del libro y la lectura.

Para la atención de personas en situación de discapacidad se cuenta con un programa de apoyo, en el cual se ofrecen actividades como foros, conversatorios, club de lectura y talleres, utilizando medios tecnológicos con programas adaptados para el uso de las personas con limitaciones sensoriales, visuales y auditivas.

A través de la gestión cultural, se tienen programas que buscan contribuir a la formación de público, a través del acceso a las diversas manifestaciones artísticas, con una agenda permanente e itinerante de exposiciones y eventos artísticos.

Se brinda a la comunidad un espacio generador de ideas e intercambios permanentes a través de la promoción de manifestaciones artísticas, educativas y empresariales, fomentando el desarrollo del conocimiento y la inclusión social.

El Centro Cultural COMFANDI cuenta con auditorio, salas de conferencias y comedor para eventos empresariales.

## Puntos de servicios

- 2 Jardines sociales en Cali y Florida.
- 24 Colegios propios: 11 de Preescolar y Básica Primaria, 8 de Básica Secundaria y Media y 5 de Básica y Media para adultos.
- 4 Institutos de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano.
- 2 Centros culturales.
- 23 Bibliotecas.







## Recreación

El servicio de Recreación ha hecho el tránsito de recreación para el entretenimiento a recreación que ofrece al individuo aprendizajes significativos, que se traducen en procesos de intervención y participación ciudadana, de manera individual y colectiva que logran:

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
- Fomentar la cohesión social de la comunidad en general.
- Proporcionar beneficios psicológicos, físicos, sociales y educativos.
- Promover la participación de la comunidad.
- Fomentar el uso constructivo del tiempo.
- Desarrollarse con todas las etapas del ciclo vital.

Los programas y proyectos que se diseñan y desarrollan son para los afiliados y la comunidad en general, y están articulados con las políticas públicas nacionales.

Todas las actividades se desarrollan en los centros recreativos urbanos, campestres y vacacionales de COMFANDI, que cuentan con amplias y agradables instalaciones ideales para las diferentes prácticas sociales, ambientales, ecológicas, deportivas, culturales y eco-turísticas, convirtiéndose en un punto de encuentro y aprendizajes para los trabajadores, las familias, las empresas y la comunidad.

Los centros cuentan con piscinas, canchas de basquetbol, voleibol, fútbol, tenis, salas de conferencias, salones para eventos, restaurante, autoservicio, lago de pesca y zonas de

juegos. Adicionalmente, en los centros vacacionales Lago Calima y Hostería Los Veleros, ubicados en Calima El Darién, y el Hotel de Turismo Silvia y la Hostería Coconuco en el Departamento del Cauca, se ofrece el servicio de alojamiento en hotel y cabañas y se fomenta la visita a los atractivos turísticos de las zonas, aportando así al desarrollo del turismo de estas regiones.

### Programa para Personas Mayores

COMFANDI ha creado un programa dirigido a personas mayores de 50 años afiliadas y particulares, con el fin de optimizar su bienestar social, físico y mental, en el que se les enseña a valorarse, multiplicar sus experiencias y saberes, adquirir y fortalecer las capacidades necesarias para la correcta utilización de su tiempo.

En el programa, éstos construyen conjuntamente su proyecto de vida, es decir, es participativo, se desarrolla con ellos y no para ellos, con el propósito de mejorar su calidad de vida, a través de los diferentes planes creados para tal fin.

Se les ofrece un programa integral con procesos en las áreas de actividad física, cognitiva, gerontológica, capacitación, salud y terapia social y recreación y deporte.



### Programas de Recreación

Son programas que generan procesos de socialización y transformación del individuo y su entorno, a través de prácticas socioculturales que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida, entre ellos:

#### Construcción de cultura y convivencia ciudadanía

- Paseos de convocatoria al Lago
- Conociendo mi empresa
- Convivencias
- Colombia país de regiones

#### Valores personales

- Construyendo proyecto de vida
- Carnaval de valores
- Ojo con eso
- Megaretos

#### Interacción social

- Carnaval de valores
- Semillero de juventudes
- Waikú
- Sentidos para la vida

#### Integración

- Fiestas temáticas
- Celebración de fechas especiales
- Yincana

#### Valores sociales

- En búsqueda del tesoro
- Bazar de pueblo
- Festival de valores
- Festival circense

#### Relación con el medio ambiente

- Vacaciones constructivas
- Investigadores del agua





### Programas deportivos

Estos programas están orientados a contribuir con la formación integral del ser, utilizando como instrumentos la recreación y el juego. Se brindan espacios que permiten la integración, la sana competencia, enfocados a fomentar estilos de vidas saludables y una cultura del auto cuidado.

- Torneos deportivos: durante todo el año se coordinan torneos empresariales en diferentes disciplinas, y en época de vacaciones escolares se realizan torneos infantiles. Además se asesora a las empresas en la organización y dirección de torneos empresariales.
- Escuelas deportivas: Orientada a la población infantil y juvenil, en las disciplinas de fútbol, natación, tenis, patinaje y taekwondo, buscando formar personas, más que deportistas, con herramientas pedagógicas y didácticas enfocadas a una mejor convivencia ciudadana.

### Turismo

Se programan recorridos turísticos con guías especializados, por el Valle del Cauca y sus alrededores y otros destinos colombianos.

A través de la agencia de viajes, se ofrecen tiquetes aéreos y excursiones nacionales e internacionales.



### Puntos de servicios

- 8 Centros recreativos urbanos
- 6 Centros campestres
- 2 Sedes sociales de personas mayores
- 4 Centros vacacionales

## Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial

COMFANDI en su compromiso por el desarrollo integral del Valle del Cauca, busca promover y desarrollar programas que fomenten la creación de empresas sostenibles, el fortalecimiento empresarial y la generación y el sostenimiento del empleo.

### Fomento al Empleo

El Gobierno Nacional, con la Ley 789 de diciembre 27 de 2002, creó el Fondo para el Fomento del Empleo y Protección al Desempleado, FONEDE, para promover la generación de empleo y proteger al desempleado. La administración de este Fondo está a cargo de las Cajas de Compensación Familiar del país.

Los servicios que se brindan en esta área son:

- Subsidio al desempleado: Es un apoyo económico otorgado por una sola vez a las personas que hayan perdido su empleo, equivalente a 1.5 salarios mínimos, pagaderos en seis cuotas mensuales iguales, representado en bonos para educación, salud o alimentos.
- Capacitación para la reinserción laboral: Se contribuye al proceso de formación de los desempleados, a través del fortalecimiento de competencias y habilidades que faciliten el ingreso al mercado laboral.
- Orientación ocupacional: Espacio grupal en el que se brinda a los participantes conocimientos básicos sobre los procesos de selección y búsqueda adecuada de empleo.
- Orientación psicológica laboral: Espacio que brinda una oportunidad de escucha y orientación frente a las diferentes problemáticas que genera el desempleo.
- Sala de consulta: Es un espacio de promoción y acceso a los portales de empleabilidad.

- Red de empleo: Espacio grupal, bajo la orientación profesional, para compartir experiencias en la consecución de empleo, análisis de ofertas laborales y conocimientos sobre el mercado laboral.
- Preselección de personal: Brinda a las agencias de empleo y Mipyme apoyo personalizado en la consecución de recurso humano.
- Ofertas de empleo: Se facilita el encuentro entre las personas desempleadas y la demanda laboral, a través de portales de empleabilidad.

### Emprendimiento

En esta área se brinda apoyo para la conformación y/o consolidación de proyectos de negocios sostenibles, que permitan la generación de ingresos y, por tanto, el mejoramiento de la calidad de vida.

Se ofrece el Programa Integral de Desarrollo Empresarial, PIDE, a través del cual se da formación, asesoría, acompañamiento, oportunidades de financiación y comercialización, para el fortalecimiento de las ideas de negocio y las unidades productivas ya conformadas.

Adicionalmente, a través del Programa Manos a la Obra se gestionan servicios para el fortalecimiento administrativo, financiero y comercial a las empresas en edad temprana (menor de tres años), a través de la plataforma de servicios de la Caja y otros canales externos identificados dentro del programa, con el fin de contribuir a la sostenibilidad empresarial.

### Fortalecimiento Empresarial

Se busca contribuir con la productividad y competitividad de las Mipyme afiliadas, a través del mejoramiento en la eficiencia de los procesos administrativos y productivos.

- Programa de certificación de Sistema de



Gestión de Calidad: En alianza con la Cámara de Comercio de Cali y el ICONTEC, se realiza acompañamiento en el proceso de implementación y certificación del Modelo de Gestión de Calidad NTC 6001 ó ISO 9001.

- Acompañamiento y asesorías especializadas: A través del programa de expertos Seniors Holandeses PUM (Programma Uitgezonden Managers) en alianza con el Consulado del Reino de los Países Bajos, se ofrece asistencia técnica a las Pyme del sector privado, en múltiples campos empresariales como la gestión y organización de los procesos administrativos, financieros, producción, marketing y compras.
- Conferencias y talleres empresariales: Espacios de capacitación en temas de actualidad para contribuir al incremento del capital humano de las empresas.
- Vallempresa - Salón Empresarial: En 2009 se creó este evento con el propósito de generar un espacio de capacitación y de encuentro entre empresarios de la región, comprado-

res y entidades de apoyo al sector empresarial, que permitiera conocer alternativas de acceso a nuevos mercados, innovación y financiación. El evento contó con una muestra empresarial y una agenda académica, a cargo de conferencistas de renombre nacional.



### Acceso a financiación

COMFANDI, Cafam y Colsubsidio son socias en la Compañía de Financiamiento Comercial, Finamerica S.A., entidad especializada en microcrédito, vigilada por la Superintendencia Bancaria, que le permite a las Cajas socias, complementar los servicios ofrecidos a los emprendedores y las Mipyme.

En la actualidad cuenta una red de 14 oficinas y 9 centros de atención microempresarial, ubicados en Bogotá, Cali, Palmira, Cartago, Armenia y Pasto.



## Mercadeo Social (Supermercados y droguerías)

Mercadeo Social COMFANDI cuenta con una amplia red de supermercados y droguerías, ubicados estratégicamente en los departamentos del Valle del Cauca, Nariño, Cauca, Risaralda y Putumayo.

### Supermercados y droguerías

Ofrecen gran variedad de productos de la canasta familiar a precios competitivos con la mejor calidad, brindando a la vez confianza y cercanía.

### Marcas propias

Buscando un equilibrio entre precio y calidad para beneficiar a los clientes, COMFANDI ofrece productos de marca propia que hacen la diferencia en el mercado, y muchos de éstos hacen parte de la canasta básica.

### Servicios complementarios

Adicional a los productos de la canasta familiar, en los supermercados se ofrece el servicio de panadería, comidas rápidas y concesiones en ferretería, productos tecnológicos, ópticas, misceláneos y platería, servicio de giros, cajeros electrónicos, fotocopiadoras, apuestas y balotos, venta de flores y tiendas naturistas.

También se realiza el recaudo de servicios públicos e impuestos municipales, servicios de educación, reservas de recreación y pago de Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, PILA, para facilitar estos trámites a los clientes.

### Programa Vecino Fiel

Los supermercados y droguerías COMFANDI premian la fidelidad de sus clientes con este programa,



que permite acumular puntos, los cuales son redimibles por bonos prepago y además se obtienen otros beneficios.

### Actividades promocionales

Permanentemente se realizan actividades promocionales con descuentos, ofertas y sorteos que son patrocinados por los proveedores.

### Descuentos especiales

Durante todo el año se realizan, en días y fechas específicas, descuentos en diferentes categorías de productos como carnes, frutas, verduras y medicamentos.

### Otros servicios

- Ventas institucionales a las diferentes empresas que requieran productos de supermercado o droguería, con precios diferenciales.
- Operación logística, que presta el servicio de compra, almacenamiento y distribución de mercancías a los diferentes puntos de venta de clientes mayoristas.



- Convenios para la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, garantizando calidad del producto y oportunidad del servicio.
- Crédito a las empresas afiliadas para el beneficio de sus trabajadores, para la compra de medicamentos y útiles escolares.
- Tarjeta de crédito, a través de una alianza estratégica con el Banco Davivienda, con el fin de brindar una alternativa de financiación inicialmente en los supermercados y droguerías, que se ha extendido para los servicios de Salud, Educación y Recreación.
- Servicio a domicilio gratis en el despacho de medicamentos.
- Desde diciembre de 2008, COMFANDI se convierte en operador de las tres proveedorías de la Fundación Carvajal, ubicadas en barrios de estratos 1 y 2 del Distrito Aguablanca y en el proveedor de los tenderos agrupados en la Cooperativa Red de Tenderos, RTA, de ese mismo Distrito.

## Puntos de servicio

- 29 Supermercados con droguerías: 17 en Cali, 3 en Tuluá, 2 en Palmira, 1 en Yumbo, 1 en Ginebra, 1 en Jamundí, 1 en Candelaria, 1 en El Cerrito, 1 en Buga, y 1 en Bugalagrande.
- 9 Droguerías Rapitienda: 6 en Cali, 1 en Tuluá, Guacarí y Cartago.
- 39 Droguerías: 18 en Cali, 3 en Buga, Palmira, Tuluá, Cartago y Buenaventura, 1 en Candelaria, Pradera, Florida, La Unión, Roldanillo, La Paila y Zarzal.
- Convenios: Nueva EPS 14 (5 en Cali, 3 en Pereira, 2 en Palmira y Pasto, 1 en Buga y Popayán), Coomeva 13 (4 en Cali, 3 en Palmira, 2 en Pasto, 1 en Florida, Pradera, El Cerrito y Popayán) y 30 concesiones en droguería particulares en Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo.





## Vivienda

COMFANDI es líder en el desarrollo urbanístico de la ciudad y el departamento, con programas de vivienda de interés social, construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda.

La Caja hace parte de la política de vivienda de interés social establecida por el Gobierno, beneficiando a las personas de bajos recursos económicos, mediante el otorgamiento de subsidio familiar de vivienda en dinero.

Aprovechando el carácter de entidad otorgante de subsidios de vivienda, se destinan recursos para la promoción y desarrollo de proyectos de vivienda. Además de ser la Caja de Compensación Familiar que más subsidios ha entregado en el occidente del país, es la mayor oferente en vivienda de interés social del departamento. COMFANDI ha participado en el desarrollo de programas de vivienda para población no afiliada, con énfasis en aquellos destinados a la reubicación de familias en alto riesgo, en unión con actores nacionales, departamentales y municipales.

### Subsidio Familiar de Vivienda

- Se asignan subsidios en dinero a los trabajadores afiliados a COMFANDI, con recursos provenientes del Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social - FOVIS.
- Para los no afiliados a la Caja (sector informal e independiente), se brinda asesoría e inducción para la canalización de solicitudes

de subsidio. También se asesora técnicamente a oferentes, Organizaciones Populares de Vivienda, OPV y en general a todos los actores involucrados, en la formulación de proyectos de vivienda, y en los requisitos que deben cumplir para el desembolso de los subsidios. Los recursos de estos subsidios provienen del Presupuesto Nacional.

- Los subsidios para afiliados y no afiliados se entregan como parte de la cuota inicial para la adquisición de vivienda, o para aplicarlo en otras modalidades como construcción en sitio propio o mejoramiento de vivienda.

### Promoción de Proyectos de Vivienda de Interés Social - VIS

Se promueven soluciones VIS para las familias de menores ingresos, en diferentes zonas de la región, la mayoría de estos hogares no superan los 2 salarios mínimos. El portafolio de oferta de vivienda incluye apartamentos en conjuntos cerrados con todos los servicios o viviendas básicas, unifamiliares o bifamiliares, con uno o dos pisos, con áreas disponibles para futuro desarrollo, en estos casos se entregan planos y asesoría.

De la oferta de vivienda que genera COMFANDI, el 76% está orientado a vivienda de interés prioritario y el 24% a vivienda de interés social.

Los proyectos de vivienda que desarrolla y promueve COMFANDI se llevan a cabo, ya sea directamente o mediante alianzas estratégicas con diferentes actores privados o gubernamentales. La Caja se encarga de los procesos de promoción y comercialización de los proyectos de vivienda, con el fin de orientar a las familias de manera personalizada para el cumplimiento de cada uno de los pasos que se deben surtir para lograr el objetivo de tener casa propia; es así como hay una especial orientación para la gestión del subsidio de vivienda, la financiación y el proceso completo de legalización del inmueble.



## Construcción en Sitio Propio

Este programa está orientado al desarrollo de vivienda para quienes tienen un lote o terraza. COMFANDI asesora a los aspirantes en los pasos a seguir, y le construye una vivienda ajustada a las condiciones de recursos que el hogar disponga.

Las bondades de este servicio es que el hogar obtiene una vivienda básica, con todas las aprobaciones para continuar su futuro desarrollo sin endeudarse con un crédito hipotecario.

## Créditos hipotecarios

Como parte del servicio integral que garantiza la consecución de vivienda, se ofrece a los afiliados y no afiliados el crédito hipotecario y el microcrédito inmobiliario para la adquisición de vivienda nueva con requisitos más flexibles, plazos inferiores o iguales a 12 años y con unas tasas de interés favorables para los hogares. Además, cuenta con la asesoría y acompañamiento en el proceso de solicitud, aprobación y legalización del crédito.



## Convenio UNICA

COMFANDI en convenio con las Cajas del suroccidente colombiano, Comfamiliar Nariño, Comfacauca, Comfamiliares Caldas y Comfamiliar Risaralda, ofrece con tarifas de afiliado los siguientes servicios:

**En Salud:** atención en IPS en medicina general y especializada, exámenes de laboratorio, ayudas diagnósticas, salud oral y salud ocupacional.



**En Educación:** educación formal en Preescolar y Básica Primaria, Básica Secundaria y Media; y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano con talleres, seminarios y capacitación.

**En Recreación:** entradas a los centros recreativos y vacacionales, encuentros deportivos y celebraciones especiales.

## Socios estratégicos

COMFANDI tiene participación accionaria en tres entidades:

- Servicio Occidental de Salud S.A, SOS: Entidad Promotora de Servicios de Salud – EPS, con cobertura en el Departamento del Valle del Cauca y los Departamentos del eje cafetero, en la que COMFANDI tiene el 77.3%
- Finamérica S.A.: Entidad de financiamiento comercial, cuyo objeto es apoyar la creación de empleo y empresarialidad a través del otorgamiento de micro - crédito a empresas afiliadas y particulares. COMFANDI participa con el 27.1%.
- SIMPLE S.A.: Operador de información de los aportes de las empresas al sistema de seguridad social. COMFANDI participa con el 25%.





# Cambios significativos durante 2009

## Se fortalece la integración regional

Durante 2009 se consolidaron de los procesos de fusión con las Cajas de Palmira, ComfaUnión y Tuluá, Comfamiliar Tuluá; así como la habilitación de la sede de COMFANDI en el municipio de Buenaventura, donde se prestan servicios de Salud nivel I en dos IPS, Centro y Galeón, se tienen tres droguerías y presencia institucional con el macro proyecto de vivienda que le apuesta a la reivindicación social de 3.400 hogares hasta ahora excluidos socialmente por su localización en una zona de altísimo riesgo natural, bajar en la Isla de Cascajal.

Así mismo, en la regional de COMFANDI Palmira, en menos de un año se ha logrado poner al día más de 1.250 subsidios de vivienda de interés social que tenía represada la anterior ComfaUnión; igualmente, entre otros proyectos, se adquirió un lote de más de 20.000 metros cuadrados en el sector de La Italia, con el fin de construir la clínica de COMFANDI. En alianza estratégica con Integrar Constructora S.A, se desarrolló un proyecto de 1.400 soluciones de vivienda en la Urbanización Molinos de COMFANDI. También en alianza con el Ingenio Manuelita, se diseñó y construyó el proyecto de vivienda de interés social El Porvenir de COMFANDI con 474 soluciones de vivienda.

Continuando con el compromiso en las regionales, la Caja adquirió en Tuluá un lote de terreno, donde se desarrollará el proyecto de vivienda social Montellano de COMFANDI, así mismo se realizó una alianza con la Alcaldía del municipio de Tuluá, para el proyecto de vivienda social Urbanización La Paz, que proveerá vivienda digna para 602 familias.

## Nuevos puntos de servicio

Con las fusiones y la apertura de nuevas sedes se ampliaron los servicios en los municipios de Palmira, Candelaria, Pradera, Florida, El Cerrito, Ginebra, Tuluá, Riofrío, San Pedro, Trujillo, Andalucía, Sevilla, Caicedonia, Bolívar, Zarzal, Roldanillo, La Cumbre, Dagua, Vijes, y Buenaventura.





## Desarrollo de infraestructura

Se inició la construcción del Centro Recreativo COMFANDI Buga, que cuenta con restaurante, tres toboganes, piscinas, canchas deportivas de fútbol, tenis, sintética de fútbol y múltiple; así como, amplias zonas verdes, parqueaderos y variedad de atracciones.

En el área de Salud, se concretó la participación de COMFANDI como accionista en la Nueva EPS con otras Cajas de Compensación Familiar; se inició el servicio en la IPS Torres de COMFANDI al nororiente de Cali; se dió inicio a la construcción de la Clínica COMFANDI al sur de Cali, la cual se desarrollará en un período de cinco años.



En la regional COMFANDI, de Buga se culminó la ampliación y remodelación de la IPS con servicio las 24 horas.



# Derechos humanos

COMFANDI es una Corporación que se comporta de manera socialmente responsable, con visión de región vallecaucana, y en ese empeño interactúa con equidad y transparencia con sus principales grupos de interés, siendo solidaria con las causas justas y éticas y con las tareas acometidas por el bien de la comunidad.

La Caja es perseverante en el desarrollo diario de su Misión y en la construcción de su Visión, para lo cual trabaja con constancia, disciplina, tesón, entereza, entusiasmo y pasión.

La gestión de todas las áreas de la organización, se fundamentan en los valores de compromiso, honestidad, solidaridad, responsabilidad y ética, que orientan la conducta y el ejercicio de las actividades diarias.

En este sentido, COMFANDI manifiesta que respeta el cumplimiento de todas las normas, nacionales e internacionales, que regulan el trabajo de las personas y propende por:

- Asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
- Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- Evitar la violación de los derechos humanos de los indígenas por discriminación.

COMFANDI se compromete a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, cultura y operación diaria de la compañía e involucrarse en proyectos de esfuerzo común para avanzar en los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, particularmente en los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Durante el periodo que comprende este Informe, COMFANDI no reporta incidentes



relacionados con abuso de los derechos humanos, trabajo forzoso u obligatorio, discriminación, violación de los derechos humanos de los indígenas y acoso laboral o de otro tipo. Además, en sus procesos de selección no se reciben menores de 18 años, con excepción de los aprendices SENA, quienes están vinculados con un contrato especial de aprendizaje (no laboral) para desarrollar actividades administrativas y operativas que no representan trabajos peligrosos.



## Compromiso con los servicios

En su diario quehacer, COMFANDI está comprometida con sus empresas afiliadas, sus trabajadores afiliados y sus familias, los usuarios de los diferentes servicios, los gobernantes y la comunidad vallecaucana, en la que todos viven e interactúan. También está comprometida con la aplicación de estándares de calidad en todos los procesos y procedimientos corporativos y con el cumplimiento cabal de las pautas, instrucciones, normas, leyes y disposiciones estipuladas por los entes de control, vigilancia y fiscalización.

COMFANDI se compromete a prestar

servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la comunidad, el empresario, el trabajador afiliado y su familia.

COMFANDI realiza medición de sus compromisos de servicio, atendiendo las solicitudes y realizando acciones de mejora que permitan prestar un mejor servicio y lograr la satisfacción de sus clientes y usuarios.

La Caja está adelantando el proceso de certificación de calidad de todos sus servicios y actualmente ha obtenido la certificación de algunos procesos del área de Mercadeo Social y Salud. Los servicios de Educación y Cultura y Recreación están en proceso, así como procesos adicionales en las áreas ya certificadas.







Nuestro Hacer

# Nuestro Hacer



COMFANDI es una Corporación de y para los trabajadores afiliados y sus familias y para las empresas afiliadas; que actúa de forma socialmente responsable, comprometida con la región vallecaucana, consciente de que también debe servir e impactar positivamente en la comunidad en la que éstos viven, operan e interactúan.

Para trabajar de esta manera, COMFANDI ha incorporado estos compromisos en su Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos y está implementando un Sistema de Gestión en RSE, para fortalecer su gestión interna y la relación con sus principales grupos de interés.

# Lineamientos Estratégicos

## Visión

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

## Misión

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

## Valores

- Ética
- Compromiso
- Responsabilidad social
- Solidaridad
- Honestidad
- Perseverancia



## Código de Ética y Buen Gobierno

Considerando que la Ley 789 de 2002 Artículo 21, parágrafo 2 dispuso que todas las Cajas de Compensación Familiar deben constituir un Código de Buen Gobierno, COMFANDI resuelve estructurar y divulgar su Código de Ética y Buen Gobierno, mediante un proceso participativo, que busca una administración por y con valores.

En octubre de 2007 aprueba y divulga la primera versión y, en septiembre de 2008, la versión que rige actualmente.

El Código de Ética constituye una norma de conducta que contiene los principios, valores y directrices que orientan el desempeño de los trabajadores y las relaciones de la Caja con los diferentes públicos.

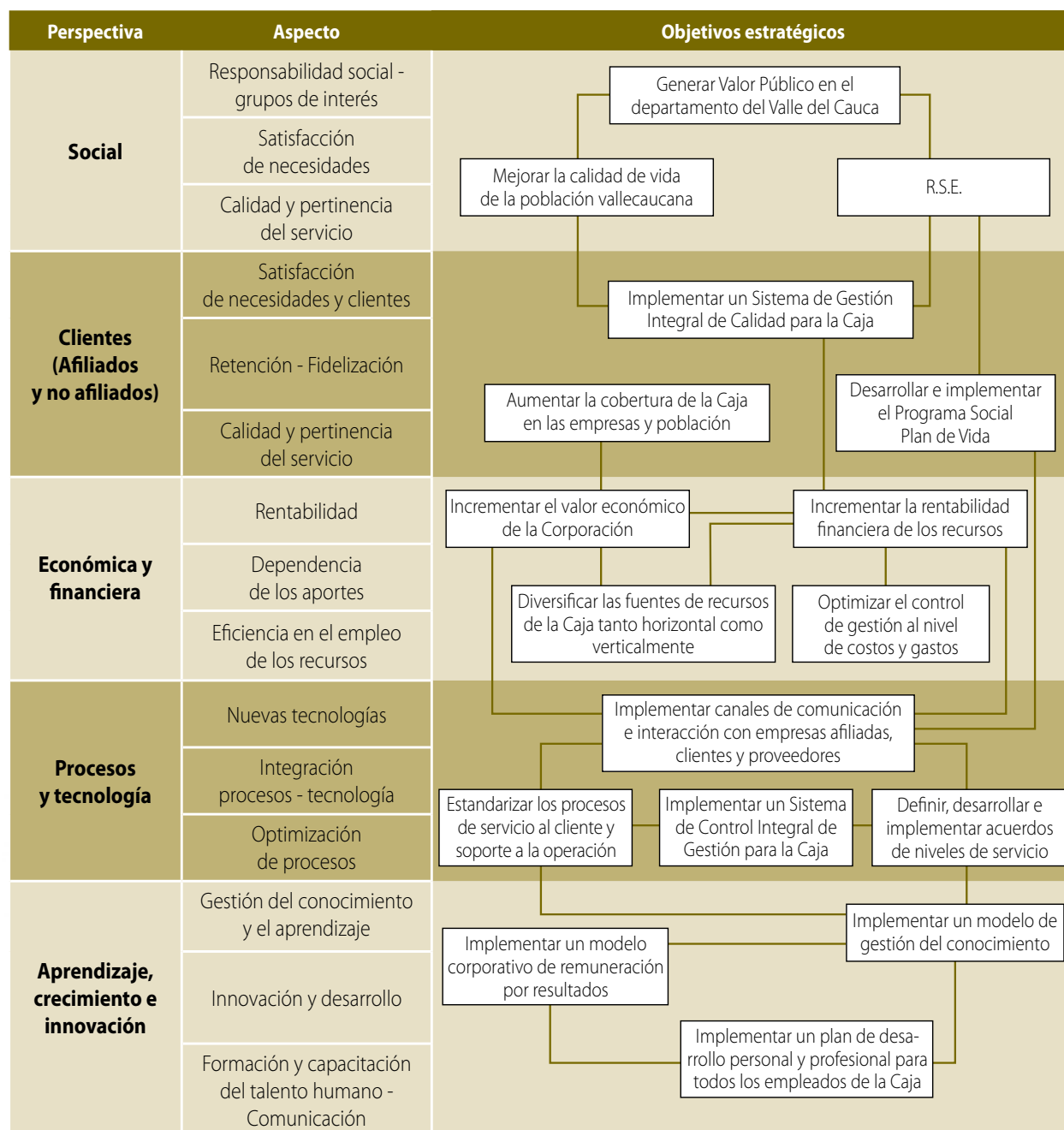
De manera complementaria, el Código del Buen Gobierno busca encauzar todas las actividades dentro del régimen de transparencia, en cumplimiento de la función social que le es propia a las Cajas de Compensación Familiar y contiene los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor, con el fin de generar confianza tanto en los clientes externos como internos.



## Objetivos estratégicos

COMFANDI tiene identificados 17 objetivos estratégicos en el marco de su Misión y Visión. Estos objetivos están agrupados en cinco perspectivas:

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



Para el cumplimiento de estos Objetivos se han establecido estrategias innovadoras, pertinentes e integrales, que permitirán cumplirlos satisfactoriamente, mejorando los procesos, con el fin de brindar oportunidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

# Gobierno Corporativo

COMFANDI es una Corporación sin ánimo de lucro, dirigida y gobernada por la Asamblea General, por el Consejo Directivo y por el Director Administrativo.

El Gobierno corporativo de COMFANDI tiene la misión de garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa a mediano y largo plazo, a través de un direccionamiento estratégico de enfoque social, manteniendo el liderazgo dentro del sector, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vallecaucana.

La Asamblea General de miembros de la Corporación, es el supremo órgano directivo de la entidad y está conformada por la reunión de todos los empleadores afiliados; sus deci-

siones son obligatorias y cumple las funciones que señalan la Ley y los Estatutos.

El Consejo Directivo es un órgano administrativo, de asesoría y colaboración del Director Administrativo y garante de beneficios para los grupos de interés, que circunscribe su actividad a lograr el desarrollo del objeto de la Caja. Tiene un periodo de vigencia de 4 años.

Está conformado por diez miembros principales y sus respectivos suplentes, personas naturales o jurídicas afiliadas a COMFANDI, cinco miembros elegidos por la Asamblea General y cinco miembros designados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en representación de los beneficiarios directos del subsidio familiar.

Para el periodo 2006 - 2010, el Consejo Directivo está conformado así:

	Empresarios	Trabajadores
Principales	Pedro Piedrahíta Plata	Carlos Evelio Pérez Barahona
	Alfonso Muñoz Córdoba	Hernán Camilo Llanos Pérez
	Francisco Luis Arango Vallejo	Javier Antonio Vargas Doronsoro
	Plaza vacante por retiro voluntario del consejero	Victor Fabio Céspedes Segura
	Eduardo Fernández de Soto	José Fernando Sánchez Muñoz
Suplentes	Juan Carlos González García	Guillermo Domínguez Lozada
	Germán Jaramillo Buriticá	Omar Cerón Oliveros
	Andrés Gutiérrez Upegui	Marino Montaña Montaña

El Presidente del Consejo Directivo es el señor Pedro Piedrahita Plata y el Vicepresidente es el señor Javier Antonio Vargas Doronsoro. Ninguno de ellos desempeña cargos ejecutivos en la Caja.

El Director Administrativo es el representante legal de la institución para todos los efectos a que haya lugar y es el encargado de la administración directa de la Corporación.

Entre los comités internos más representativos, se tienen:

**Comité Directivo:** conformado por el Director Administrativo, los Directores Regionales, los Subdirectores y los Jefes de Departamento a cargo de la Dirección. Tiene como función mantener permanentemente informada a la Dirección del avance de los proyectos y programas que se adelantan en cada una de las áreas.

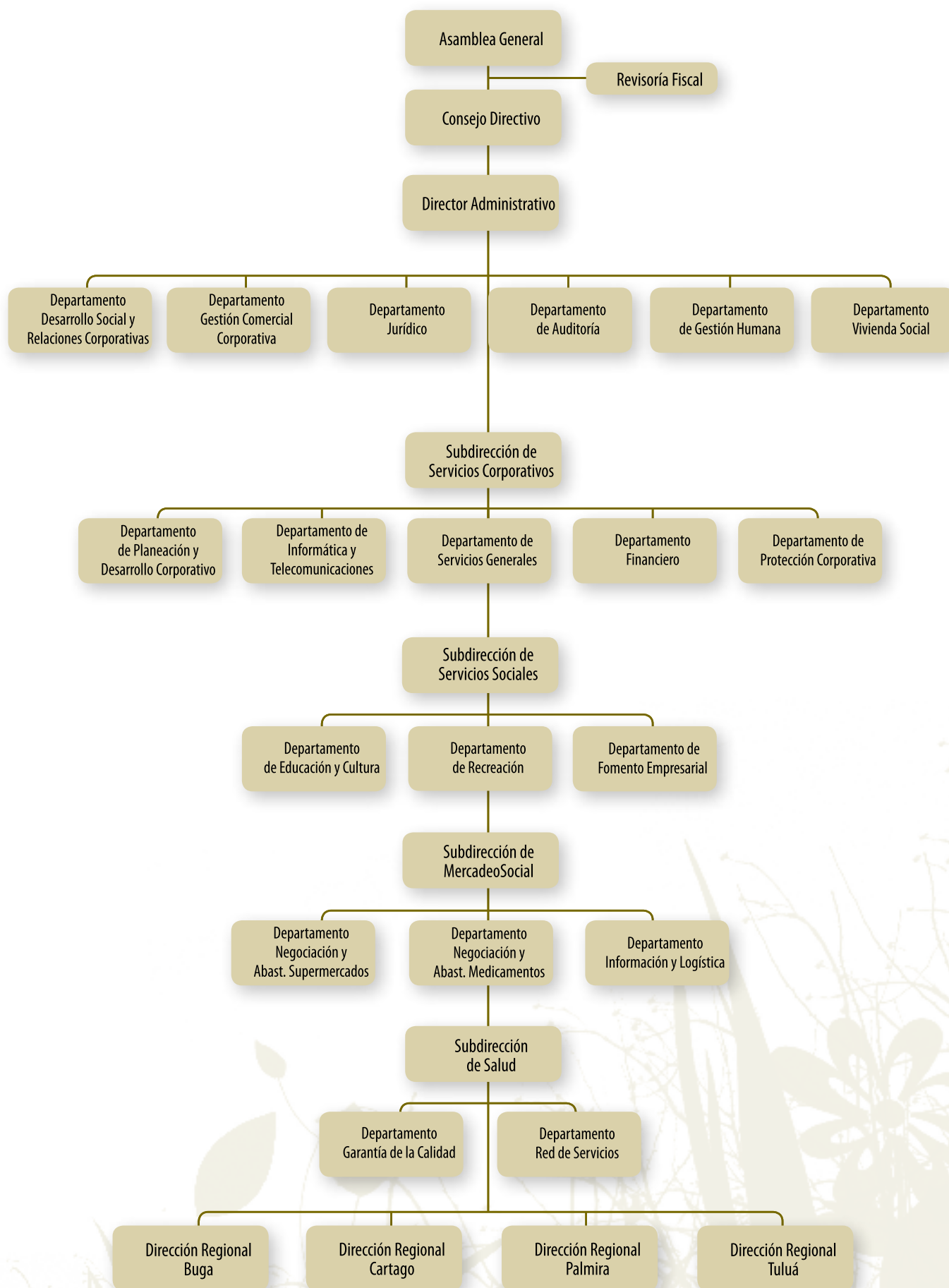
**Comités de Subdirecciones:** conformados por el Subdirector y los Jefes de Departamento de cada Subdirección, con el objetivo de alinear el grupo de trabajo con el direccionamiento estratégico de la Caja, informar de los nuevos proyectos y realizar el seguimiento a los que están en desarrollo.

**Comités Técnicos de Departamento:** conformados por el Jefe de Departamento, los Jefes de Sección y Coordinadores del Departamento respectivo, con el objetivo de hacer seguimiento a las metas y a los indicadores de gestión e informar los resultados de las ejecuciones de la Caja en general.

## Estructura operativa

La estructura operativa de la Caja cuenta con un grupo Staff que depende directamente del Director Administrativo, cuatro Subdirecciones que están divididas en Departamentos y a su vez, éstos están conformados por Secciones y Coordinaciones. Adicionalmente, se tienen Directores Regionales en Buga, Cartago, Palmira y Tuluá, ciudades donde las Cajas de Compensación que se han fusionado con COMFANDI tenían su sede principal.





Esta estructura operativa presentó los siguientes ajustes durante el 2009:

En la definición de los objetivos estratégicos de Mercadeo Social (Supermercados y droguerías), se consideró como factor clave fortalecer la operación del servicio, en el contexto de los nuevos retos corporativos asociados al crecimiento de la organización a nivel local y regional. Para esto, se desarrolló una propuesta de estructura operativa acorde con el mapa de procesos definido en el Sistema de Gestión de Calidad, que incluye el cambio de una estructura funcional a una estructura por procesos. Los procesos gerenciales se concentran en la Subdirección de Mercadeo Social y se fortalecen los de apoyo.

En el marco de los procesos de integración regional, se crearon las Direcciones Regionales de Palmira y Tuluá, y la Coordinación Regional de Buenaventura, que dependen de la Dirección Administrativa, con la función principal de administrar todos los servicios de COMFANDI en las regionales.

Igualmente, se consolidó la estructura operativa creada para dar soporte al proyecto SMART, Sistema Maestro de Actualización y Renovación Tecnológica, que modificará los procesos y la forma de comunicarse al interior y exterior de la organización, con lo cual se espera ser más competitivos y mejorar los niveles de servicio. Para llevar a cabo este proyecto, se conformó de manera temporal un equipo de trabajo con funcionarios de las diferentes áreas de la organización, que implicó ajustes en la estructura funcional y organizacional de las áreas involucradas.

## Asociaciones a las que pertenece

COMFANDI participa y apoya varias entidades y asociaciones sectoriales de carácter regional y nacional.

- ASOCAJAS, Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia.
- Comité de Presidentes de Empresas por un Valle Socialmente Responsable.
- Comisión Vallecaucana por la Educación.
- Comité Universidad - Empresa - Estado.
- Consejo Centro Nacional de Productividad - CNP.
- Consejo Unidad de Acción Vallecaucana, UAV.
- Consejo Rector Asociación para la Formación de Empresarios del Valle del Cauca, AFEMVA.
- Consejo de Cooperación Internacional de la Alcaldía de Cali.
- Junta Directiva Empresarios por la Educación.
- Junta Directiva Corporación para el Desarrollo y Paz del Valle del Cauca y Norte del Cauca - Vallenpaz.
- Junta Directiva Fundación Trascender.
- Junta Directiva Corporación de Centros Regionales de Educación Superior - COMUNITEC.
- Junta Directiva Asociación Nacional de Industriales - ANDI Seccional Valle del Cauca.
- Junta Directiva EPS Servicios Occidental de Salud - SOS.
- Junta Directiva Operador de Información SIMPLE.
- Junta Directiva Asociación de Cajas de Compensación Familiar, ASOCAJAS.
- Junta Directiva Finamérica.
- Junta Directiva de la Nueva EPS.

# Reconocimientos

## COMFANDI, la empresa 57 más grande del país

En 2009, COMFANDI ocupó el puesto 57, en el listado de las 100 empresas más grandes del país en ventas y utilidades durante 2008, en el informe presentado por la revista Semana.

Este lugar ubica a COMFANDI como la primera Caja de Compensación del Valle del Cauca y la cuarta del país. Se destacó el respaldo que brinda a cada uno de los 42 municipios del departamento, como una oficina de gestión social para sectores como salud, educación, recreación y vivienda.

## COMFANDI, campeón de los Juegos de la Confraternidad

COMFANDI fue campeón en estos juegos deportivos, en los que participaron 34 Cajas que integran a ASOCAJAS y FEDECAJAS, obteniendo 52 medallas, 21 de oro, 22 de plata y 9 de bronce.





Adicional a estos reconocimientos corporativos, la Caja desde sus diferentes servicios cuenta con programas que han recibido reconocimientos desde diferentes instancias, tanto a nivel nacional como internacional.

## Salud

### Programa de Renoprotección

Reconocido a nivel municipal, departamental y nacional, con invitaciones para presentar la experiencia en congresos sobre enfermedad renal crónica.

- Simposio de Centros Renales Hermanos, Fundación Clínica Valle del Lili, abril de 2008.
- Día Mundial de la Diabetes, Secretaría de Salud Municipal, Hospital Universitario del Valle y Universidad del Valle, en noviembre de 2008 y 2009.
- Congreso Nacional de Nefrología, Sociedad Colombiana de Nefrología, mayo de 2009.
- Ganador del concurso, en 2009, como una "Experiencia exitosa" para publicación en la revista Así vamos en salud, año 2010.

### Equipo extramural

Ganador del concurso, en 2009, como una experiencia exitosa para publicación en la revista Así vamos en salud año 2010.

### Programa Renacer

Reconocido por el registro poblacional de cáncer de Cali y la Universidad del Valle en septiembre de 2009, como un programa de vigilancia epidemiológica que apunta a mejorar la calidad de vida de los pacientes.

### Programa de Tuberculosis - TBC

Ha obtenido dos reconocimientos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS). El primero, en octubre de 2008 y el segundo en septiembre de 2009.



### Programa Crecimiento y Desarrollo - SISVAN Infantil

En diciembre de 2009 la Secretaría de Salud Municipal de Cali invitó a COMFANDI a socializar los resultados, reconociendo el programa y el compromiso de la Caja con la implementación de este sistema de vigilancia en todas las IPS.

### Programa de Control Prenatal

Reconocido por el Ministerio de Protección Social en noviembre 2009, como programa exitoso en la detección, manejo y seguimiento a sífilis gestacional.

## Educación

### Premio Aguja de Oro Vallecaucana y Biofashion

Los estudiantes de la Academia de Diseño de Modas del Instituto de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano de COMFANDI, participaron en competencias que se llevaron a cabo en la región, logrando los primeros lugares.

En el premio Aguja de Oro Vallecaucana, obtuvieron el primer, segundo y cuarto lugar, destacando la creatividad, agilidad y destreza para el diseño de las prendas sobre maniquí.

En Biofashion, lograron el tercer lugar, destacándose la creatividad en los diseños de vestuarios elaborados a partir de elementos biodegradables.

### Convocatoria Ministerio de Cultura

El servicio de cultura y bibliotecas fue el ganador de la Convocatoria Nacional de Estímulos para Proyectos de Formación de Públicos en el Área Audiovisual, organizado por este Ministerio.

### Mejor experiencia personas con discapacidad visual

En el Concurso Nacional de la Universidad Pedagógica de Colombia, el Instituto Nacional para ciegos (INCI) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, COMFANDI mereció el reconocimiento como la experiencia más significativa a nivel nacional en el servicio a las personas con limitación visual, gracias a las herramientas y al servicio que les permite el acceso a la información.

### Reconocimiento del International Board On Books For Disabled Young People, IBBY

A través de Fundalectura, el libro "Palabras desde el silencio" fue elegido como el libro de interés del año por esta institución. Esta publicación recopila los cuentos de las personas sordas ganadoras del I Concurso de Cuento de Lengua de señas realizado por COMFANDI.



### Los Mejores en Educación 2009

El Centro Regional de Educación Superior, CERES, COMUNITEC COMFANDI El Prado, fue reconocido como el mejor del país. Desde la creación del Premio al Mejor CERES en el año 2007, la Alianza COMUNITEC ha recibido el reconocimiento del Ministerio de Educación Nacional para sus CERES de Alfonso López y El Poblado en los años 2007 y 2008, respectivamente.

## Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial

### Fondo de Capital de Riesgo

COMFANDI recibió por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el reconocimiento por su gestión en la creación y acompañamiento de un Fondo Capital de Riesgo, como experiencia de financiación empresarial innovadora a nivel nacional.

### Ventures 2009

La empresa AMF Laboratorios apoyada por COMFANDI, recibió el premio Ventures 2009, concurso que premia a los mejores emprendedores en Colombia.

# Certificaciones

En COMFANDI se ha implementado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, en los servicios de Salud y Mercadeo Social. (Supermercados y droguerías).

La certificación en los servicios de salud fue lograda en diferentes IPS y Clínicas, clasificadas por tipo de servicio.

Tipo de servicio	Nivel de complejidad	IPS certificadas	Clínicas certificadas
Salud oral	Baja	9	2
	Media	0	2
Ayudas diagnósticas de laboratorio clínico	Baja	11	0
	Media	1	0
Fomento de la salud	Baja	13	1
Consulta externa	Baja y media	0	1
Urgencias	Baja	0	1
Hospitalización	Media	0	1



En Mercadeo Social. (Supermercados y droguerías), la certificación se obtuvo para el proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos de clase I, IIa y IIb, en el centro de distribución y 49 puntos de venta.

Clase de dispositivo	Nivel de riesgo	Definición
I	Bajo	Son aquellos dispositivos médicos sujetos a controles generales, no destinados para proteger o mantener la vida.
IIa	Moderado	Son los dispositivos médicos sujetos a controles especiales en la fase de fabricación para demostrar su seguridad y efectividad.
IIb	Alto	Son los dispositivos médicos sujetos a controles especiales en el diseño y fabricación para demostrar su seguridad y efectividad.





## Gestión de la Responsabilidad Social

# Gestión de la Responsabilidad Social



# Programa Social Plan Vida - PSPV

## Para ser el aliado del trabajador y su familia

El Programa Social Plan de Vida, PSPV, es una estrategia innovadora, integral y de profundo contenido social, liderada por COMFANDI, con la participación activa de la empresa y el trabajador afiliado, que busca contribuir con el desarrollo armónico de la familia y el mejoramiento de su calidad de vida.

Para lograrlo, es necesario conocer y entender qué familia hay detrás de cada uno de los trabajadores afiliados, lo que sólo es posible a partir de la identificación directa de más de cuatrocientas variables que permiten evaluar sus condiciones socioeconómicas.

Con esta información se diseñan, con el concurso del trabajador, de la empresa y de COMFANDI, planes de acción focalizados que

permiten optimizar los recursos disponibles para inversión social y hacen posible medir, a partir de una línea de base para cada familia, el impacto que las acciones adelantadas producen en la calidad de vida de los beneficiarios del programa.

El PSPV parte de la caracterización socioeconómica del trabajador y su familia, mediante la aplicación de un instrumento versátil, diseñado por COMFANDI, aplicable en todo tipo de empresa, sin costo para las empresas afiliadas y que permite disponer de información completa y georeferenciada, para hacer análisis particulares y consolidados que facilitan la toma de decisiones acertadas tanto para la empresa, como para la Caja.

Su implementación se realiza en varias etapas que van desde la toma de la información hasta el diseño de los planes de acción, de tal manera que se logren los resultados y objetivos propuestos por el Programa.



Se realiza un permanente acompañamiento en la implementación y el monitoreo de los resultados. Los proyectos de intervención social que se trabajan están orientados al acceso a recursos necesarios, adquisición de conocimientos y vida larga y saludable.

Al cierre de 2009, se cuenta con un total de 303 empresas vinculadas al programa y más de 300.000 personas caracterizadas, entre el trabajador afiliado y su familia.

Esta estrategia ha permitido aportar a las iniciativas de responsabilidad social de las empresas afiliadas con sus trabajadores, uno de sus principales grupos de interés, identificando las áreas más vulnerables y las principales problemáticas en la calidad de vida de éstos y sus familias.





## Implementación Programa Social Plan Vida en COMFANDI

Al interior de la Caja se ha asumido con gran compromiso la implementación del PSPV y el desarrollo de los planes de acción, que buscan mayor inclusión y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Además se pretende ser un referente para las demás empresas que ingresan al programa en cuanto a metodología, indicadores y resultados del mismo.

La primera fase se desarrolló entre mayo de 2006 y agosto de 2007, concentrando los esfuerzos en un grupo de 104 colaboradores caracterizados por su alto nivel de endeudamiento.

A partir del proceso de intervención que consistió en talleres de sensibilización sobre el manejo del presupuesto del hogar, la dinámica familiar y el fomento de hábitos saludables, se obtuvo una disminución significativa en el porcentaje de endeudamiento de los participantes.

En abril de 2007 se aplicó la encuesta a 3.018 colaboradores: 2.609 de Cali, 228 de Cartago y 181 de Buga. A partir de la información que se obtuvo, se realizó un diagnóstico de las necesidades de los colaboradores y sus familias y se generó un plan de acción para cada población.

Algunas de las iniciativas desarrolladas durante el 2009, para dar respuesta a los hallazgos fueron:

Iniciativa	Población
<b>Programa Integral de Desarrollo Empresarial</b> Las familias que participaron, lograron elaborar su plan de negocios y se encuentran en la etapa de financiación.	Familias de colaboradores 8 de Cali, 12 de Cartago y 1 de Buga
<b>Programa de voluntariado interno</b> Donaciones económicas de colaboradores por más de 25 millones de pesos para la realización de intervenciones directas a las familias de los más vulnerables.  El 30% de estos recursos se entregaron para inversión en capital semilla para emprendimiento. Los demás recursos fueron destinados para adecuaciones en viviendas en condiciones de hacinamiento, compra de elementos ortopédicos y pago de matrícula escolar de hijos de colaboradores en situación de discapacidad.	455 colaboradores que realizaron donaciones   10 familias de colaboradores en situación de vulnerabilidad beneficiadas
<b>Curso de iniciativa en robótica</b> Para promover el aprendizaje de esta tecnología como medio para fortalecer el respeto y el trabajo en equipo.	32 hijos de colaboradores entre 9 y 15 años.
<b>Vacaciones creativas</b> Los hijos de colaboradores participaron en un programa lúdico pedagógico enfocado en valores, subsidiado por COMFANDI y su fondo de empleados, Fondecóm.	59 niños entre 5 y 17 años.
<b>Manejo de un peso saludable</b> Se realizaron intervenciones médicas, psicológicas, nutricionales y un plan de actividad física acorde con las condiciones de salud de cada participante.	59 colaboradores de Cali y 48 de la Regional Cartago.
<b>Cuidando al cuidador</b> Para colaboradores y familiares que cuidan a otros familiares en situación de discapacidad.	24 personas.

En diciembre de 2009 se graduaron cuatro colaboradores del colegio para adultos ALPE-INCO, a quienes se les auxilió con el 50% del valor de la matrícula durante todo su bachillerato. Continúan estudiando 12 colaboradores.

En el Programa de Superación Integral de la Mujer, ANSPAC, participaron 50 mujeres, esposas y madres de colaboradores de la Caja. El proceso lo culminaron 27 mujeres.

Se brindó apoyo psicológico para el colaborador y su familia mediante asesorías y un equipo psicosocial de la red de Servicios de Salud.

Se atendieron 30 casos.

Se recibieron las hojas de vida de familiares de colaboradores que se encuentran sin empleo. De las 17 hojas de vida recibidas, se logró la vinculación laboral de 6 personas que presentaron la documentación completa. También se brindó información sobre los servicios del Departamento de Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial, en cuanto a talleres de orientación ocupacional y subsidios al desempleo.

# Construcción de un Sistema Regional de Responsabilidad Social - SRRS

## Para ser el aliado de las empresas y de los empresarios

En 2008 se dio comienzo a la construcción de un Sistema Regional de Responsabilidad Social, SRRS, dirigido inicialmente al sector empresarial, pero con la intención de involucrar posteriormente a los actores del sector público, de la academia, los gremios y las fundaciones, tercer sector, como coequiperos esenciales para trabajar con visión de región en esta iniciativa de desarrollo sostenible.

Durante el segundo semestre de 2008 se llevó a cabo el programa piloto brindando un modelo de gestión en RSE a 23 empresas representativas del Departamento y la meta es contar con la participación de 100 empresas. Como resultado de este ejercicio, al final de ese año empezó a funcionar, en cooperación con la ANDI Seccional Valle del Cauca, un Comité de Presidentes de Empresas por un Valle del Cauca socialmente responsable. En 2009 se involucraron más empresas al proceso completando 52 empresas vinculadas, y ya se han empezado a concretar logros, como la adhesión al Pacto Global de un número plural de industrias vallecaucanas.

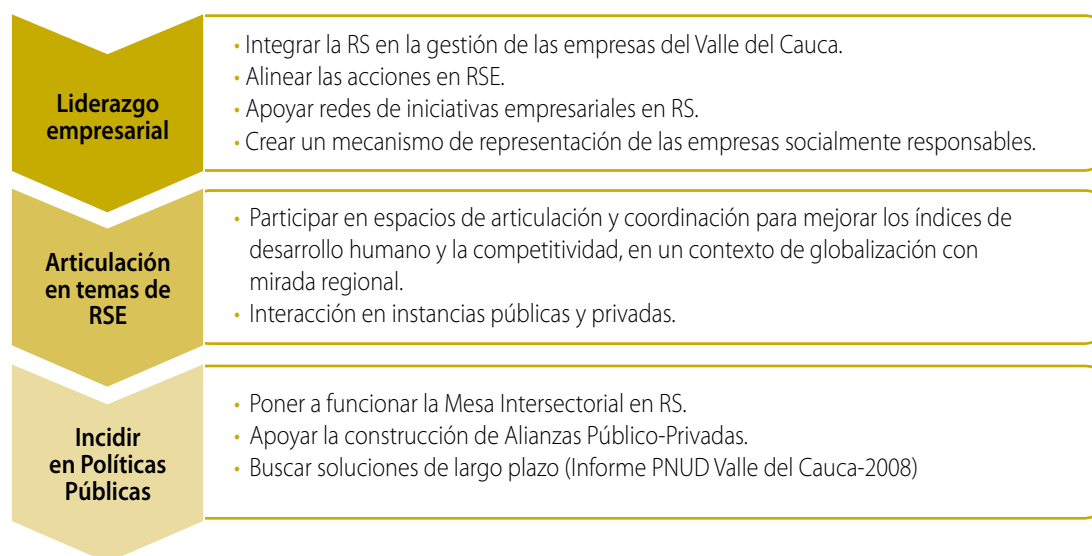
Las empresas participantes pertenecen a sectores económicos representativos en la región como son: Agroindustria, Industria Manufacturera, Laboratorios, Papeles y Cartones, Alimentos, Servicios, Servicios Sociales, Servicios Públicos y Educación.

Durante 2009 y en los años siguientes se pretende, desde el Comité mencionado, comenzar a trabajar en programas con participación público/privada, que permitan consolidar una mesa intersectorial, que será un escenario de concertación entre los diferentes actores determinantes para trabajar por el desarrollo humano sostenible y la competitividad regional.



Siguiendo esta estrategia, el Valle del Cauca contará con una plataforma única en el país y en América Latina bien fundamentada para consolidarse como una región sustentable, productiva y competitiva, socialmente responsable y ambientalmente amigable, apostándole al posicionamiento de la región en el concierto nacional y global.

## El objetivo en el mediano y largo plazo



## Prospectiva de Responsabilidad Social - RS



Gráfico:  
COMFANDI - AXISRSE S.A.

## Implementación Sistema de Gestión en Responsabilidad Social

Desde julio de 2008, COMFANDI inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social con la asesoría de la firma consultora chilena AXISRSE S.A., con el fin de incorporar la RSE en todos los niveles de la organización, orientando la estrategia y la toma de decisiones.

Durante este ejercicio, se capacitó un grupo de líderes de la organización y se construyó una línea base en RSE.

El Sistema de Gestión en RSE consideró siete fases: autodiagnóstico, diagnóstico integral interno y externo, evaluación e identificación de brechas, alineamiento estratégico, planes de acción y mejora, ejecución e implementación y monitoreo de indicadores.

En el autodiagnóstico, se realizó un análisis en áreas estratégicas de RSE y de relación con los principales grupos de interés, luego se hizo un diagnóstico integral que permitió evaluar la percepción de los grupos de interés internos y externos en el ámbito de la RS. Con los resultados de ambos diagnósticos se identificaron las brechas entre la gestión de la organización y las percepciones de sus grupos de interés y con esto los riesgos y las oportunidades de mejora.

Con esta información se realizó un alineamiento estratégico, para definir el objetivo estratégico en RSE e identificar los grupos de interés prioritarios y los principales temas a trabajar con ellos.

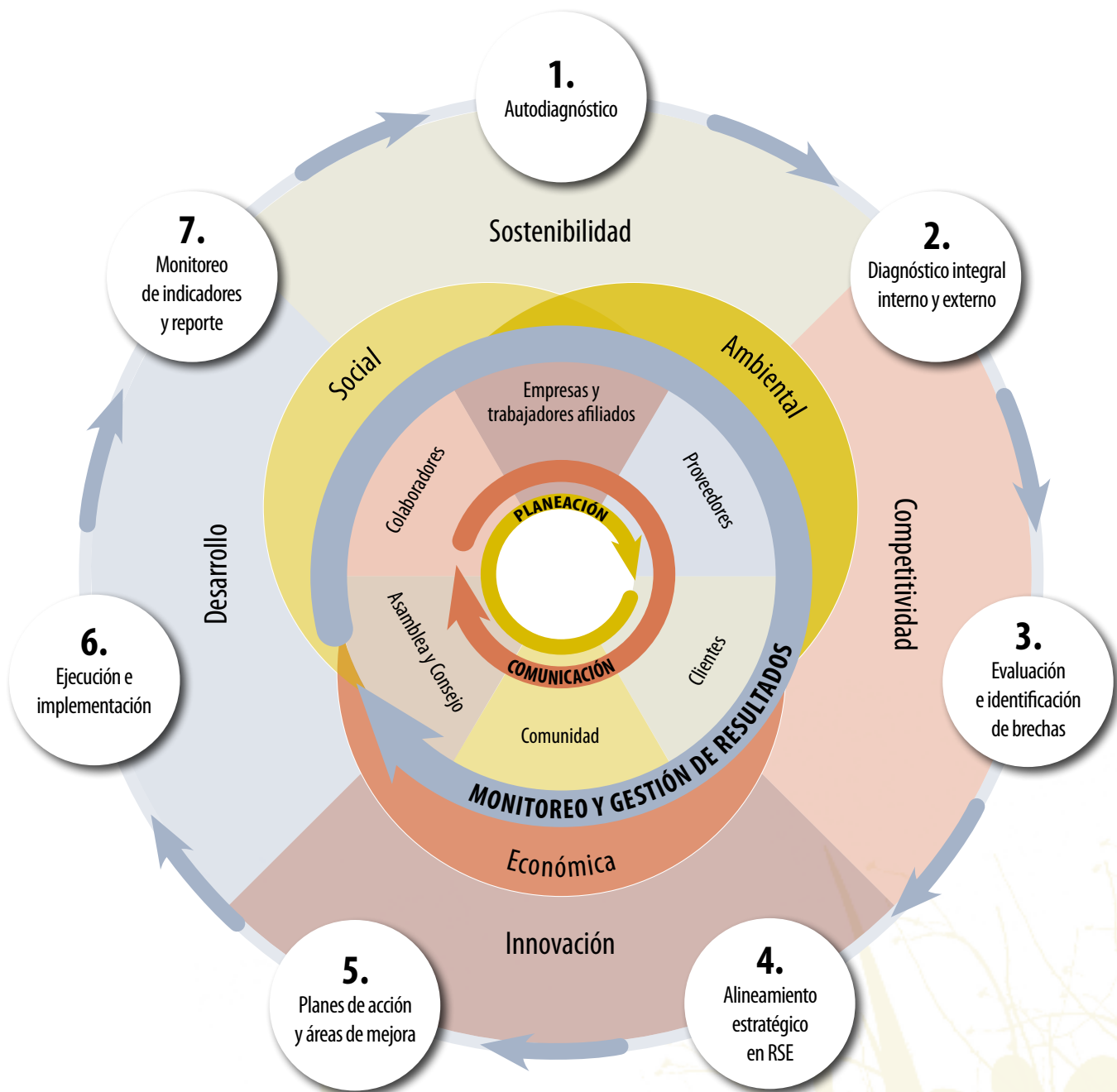
A partir de las brechas identificadas y de las definiciones del alineamiento estratégico, se establecieron y priorizaron los planes de acción con los grupos de interés y los planes de mejora para la gestión de la RSE.

Este ejercicio, contó con el liderazgo de la Dirección Administrativa y la participación de los representantes de la Alta Dirección y permitió el desarrollo de competencias en RSE del equipo gerencial, la creación del Comité Interno de RSE y la construcción de la política de RSE y de comunicaciones.

Durante 2009, se pusieron en marcha los planes priorizados y al final del año se realizó el seguimiento respectivo.



## Sistema Gestión de Responsabilidad Social en COMFANDI





## Objetivo Estratégico de Responsabilidad Social

La definición del Objetivo Estratégico de Responsabilidad Social de la organización, contó con la participación del Director Administrativo y su equipo directivo, y fue propuesto a partir de los resultados de los diagnósticos realizados en la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

El objetivo que se planteó y para el cual ya se empezaron a desarrollar planes y estrategias es:

Ser reconocida por sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable y articuladora del Sistema Regional de Responsabilidad Social.

## Grupos de interés priorizados

COMFANDI interactúa con equidad y transparencia con sus principales grupos de interés y su entorno y es solidaria en el trabajo por el bienestar de toda la comunidad.

La relación con sus grupos de interés está orientada por su misión, visión, sus valores, su código de ética y buen gobierno y su política de responsabilidad social.

Grupos de interés	Subgrupos	Temas de interés
Trabajadores afiliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores</li> <li>• Familias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad de vida</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Fidelización</li> </ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliados</li> <li>• No afiliados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agravación de valor</li> <li>• Programas articulados de RSE (Sistema regional)</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directos</li> <li>• Indirectos</li> <li>• Familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo integral</li> <li>• Información y comunicación</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes no afiliados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Fidelización</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes locales</li> <li>• Gobernantes locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información para la comunidad</li> <li>• Creación de “valor público”</li> </ul>

## Política Corporativa de Responsabilidad Social

COMFANDI orienta su responsabilidad social corporativa a partir de su Misión, su Visión y sus Valores, respetando y propendiendo por los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas, del cual es adherente.

Trabaja por la sostenibilidad de la organización mediante procesos de mejora continua en los ámbitos económico, social y ambiental, comprometiéndose con la creación de valor agregado para sus grupos de interés.

### Compromiso con los grupos de interés

- **Trabajadores y sus familias:**

COMFANDI está comprometida en ser la mejor aliada de los trabajadores y sus familias, con el propósito de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, ofreciendo servicios integrales de calidad, que den respuesta a sus necesidades y expectativas.

- **Empresas afiliadas y no afiliadas:**

En COMFANDI, a través del Sistema Regional de RSE, le agregamos valor a las empresas del Valle del Cauca.

- **Colaboradores directos, indirectos y sus familias:**

COMFANDI desarrolla estrategias orientadas hacia la búsqueda del bienestar de sus colaboradores y sus familias en todas sus actuaciones, buscando siempre generar mejores condiciones de calidad de vida.

- **Clientes:**

COMFANDI respeta y está comprometida con sus clientes, a los cuales brinda servicios pertinentes, y para los cuales establece canales de comunicación con el fin de conocer sus expectativas y necesidades, y poder desarrollar estrategias para el mejoramiento continuo en todos sus servicios.

- **Comunidad:**

COMFANDI contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación de servicios sociales integrales propios o en alianza con diferentes actores y sectores.

### Compromiso con el comportamiento ético y transparente

COMFANDI declara su compromiso inquebrantable con la aplicación de su Código de Ética y de Buen Gobierno, que orienta el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo y las relaciones de la Caja con sus diferentes públicos, permitiendo mejorar la calidad y competitividad de sus servicios, y se constituye en un instrumento eficaz para promover conductas éticas en el ejercicio de servir a los demás.

### Compromiso con el medio ambiente

COMFANDI se compromete a conservar y respetar los recursos naturales a través de la definición de lineamientos que comprenden mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables; igualmente, tiene la decisión de respaldar y comprometerse con programas para la protección ambiental.



## Otro programas alineados con la RSE

COMFANDI está implementando ambiciosos programas para ser un aliada eficaz de la comunidad.

### Banco de Tiempo

Este programa es una estrategia posicionada a nivel nacional que permite direccionar los aportes voluntarios de tiempo que los colombianos hagan para apoyar el trabajo de las organizaciones sociales.

Desde 2006, COMFANDI, fomenta la participación cívica y la responsabilidad social, facilitando espacios para la donación de tiempo, conocimiento y experiencias, con el fin de apoyar actividades y proyectos de las organizaciones vallecaucanas, sin ánimo de lucro, que benefician a población en situación de vulnerabilidad y contribuyan a la creación y fortalecimiento de Mipyme.

Desde su inicio, COMFANDI ha vinculado 566 donantes de tiempo que apoyan a las 53 entidades inscritas en el programa y durante el año 2009 realizó 155 actividades, con las que se logró beneficiar a 5.259 personas, entre niños, adultos mayores, madres cabeza de hogar, población en situación de discapacidad y emprendedores.

En aras a lograr una intervención efectiva, focalizada y de mayor impacto social, se han trabajado tres líneas estratégicas:

- **Voluntariado social**

Brinda acompañamiento para el desarrollo de proyectos dirigidos a mejorar las condiciones de bienestar de la comunidad.

- **Emprendimiento y fortalecimiento microempresarios**

Ofrece acompañamiento, a través de expertos, a personas que se encuentran en el





proceso de creación de empresas y a micro-empresarios de cualquier sector económico, para fortalecer o mejorar algún proceso productivo o administrativo de la organización.

- **Actividades cívicas**

Promociona la articulación con entidades públicas y ONG vallecaucanas para la participación en actividades de carácter cívico.

### **Centros de Mejoramiento de Calidad de Vida - CMCV**

Este programa tiene como objetivo que los puntos de servicio de la Caja sean “más que...” más que un colegio, un supermercado, un centro recreativo, un centro cultural, una droguería, una IPS, etc., para que en ellos se ofrezcan en forma integrada, coordinada y simultánea los subsidios, productos, servicios y programas sociales propios de la Caja o ejecutados por ésta en alianza con otros actores y sectores, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Se trata de interactuar con las poblaciones del entorno, identificar sus necesidades y ofrecerles los servicios integrales de la Caja.

En 2009, esta estrategia fue implementada en 11 puntos de la cadena de supermercados y droguerías, la mayoría de ellos ubicados en zonas con población de bajos ingresos, se realizaron diversas actividades que beneficiaron a 42.611 personas.

**COMFANDI ha vinculado  
566 donantes  
de tiempo que apoyan a las  
53 entidades inscritas  
en el programa y durante  
el año 2009 realizó  
155 actividades**

### **Programa de Integración con Municipios - PIMCO**

Es un modelo de gestión que le permite a COMFANDI cooperar con las Alcaldías municipales del Valle del Cauca, con el objeto de que los diferentes programas y servicios de la Corporación contribuyan al logro de las metas definidas en los planes de desarrollo de los respectivos municipios.

El programa se inicia con un estudio detallado del plan de desarrollo del gobierno municipal, para identificar en el mismo las coincidencias con los programas y servicios que ofrece la Caja. Posteriormente se conforman mesas de trabajo que seleccionan y priorizan los programas a implementar, ejecutar y monitorear, siempre dentro del marco de la normatividad vigente para las Cajas en Colombia.

Los planes de gobierno analizados corresponden a los municipios de Cali, Buga, Cartago, La Unión, Palmira, Roldanillo, Tuluá, Yumbo, Zarzal, Buenaventura, Candelaria, Versalles, Jamundí, así como el del Departamento del Valle del Cauca.

### **Compromisos con las iniciativas externas**

Al iniciar la implementación del Sistema de Gestión en RSE, COMFANDI realizó su auto-diagnóstico, evaluando su gestión en nueve áreas de RSE, a partir de 128 acciones basadas en los Objetivos del Milenio y los Principios del Pacto Global, lo cual ha permitido establecer planes de mejora alineados con estas iniciativas mundiales.

COMFANDI ha liderado, junto con la ANDI Seccional Valle y empresarios representativos de la región, el Comité de Presidentes de Empresas por un Valle del Cauca Responsable. Desde esta instancia se promovió la adhesión colectiva de empresas vallecaucanas a los 10 principios del Pacto Global, como un claro compromiso con el respeto por los derechos humanos, las relaciones laborales, el medio ambiente y la anticorrupción. Fueron 20 em-

presas las que iniciaron este proceso de adhesión ante las Naciones Unidas y COMFANDI como una de ellas, ya recibió la notificación de aceptación como adherente.

Adicionalmente, la Caja le ofrece a las empresas afiliadas el Programa Social Plan Vida, que una vez implementado, les permite identificar las áreas más vulnerables y las principales problemáticas en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. A partir de este diagnóstico, se les propone un proyecto de intervención social que da respuesta a los hallazgos, que es-

tán alineados y contribuyen con los Objetivos del Milenio y los principios del Pacto Global, superar las Trampas de Pobreza y el Índice de Desarrollo Humano del Valle del Cauca. Por último se realiza un acompañamiento para la implementación de los mismos y el monitoreo de los resultados.

Los proyectos de intervención social que se trabajan desde este programa han sido clasificados como acceso a recursos necesarios, adquisición de conocimientos y vida larga y saludable.

### Impacto del PSPV frente a los referentes teóricos

		Acceso a recursos necesarios	Adquisición de conocimientos	Vida larga y saludable
Trampas de pobreza	Trabajo infantil	●	●	●
	Analfabetismo o bajo nivel educativo	●	●	●
	Capital de trabajo	●		
	Acceso a la información	●		●
	Desnutrición y enfermedad	●		●
	Demografía	●	●	
	Adolescentes gestantes		●	
	Criminalidad y violencia	●	●	
	Identificación		●	
	Trampa de baja calificación		●	
Objetivos del Milenio	Erradicar la pobreza extrema y el hambre	●	●	●
	Lograr la educación primaria universal	●	●	
	Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer		●	●
	Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años			●
	Mejorar la salud materna			●
	Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades		●	●
Índice de Desarrollo Humano del VC	Respetar la diferencia y valorar la diversidad	●	●	●
	Ser justos y pacíficos	●	●	
	Propender por la educación	●		
	Propender por la salud	●		●
	Ser democráticos en lo económico			●
	Participante en lo económico y en lo social		●	



## Gestión Económica



# Gestión Económica



En 2009, el desempeño económico de la región del Valle del Cauca ha seguido las tendencias nacionales y se ha destacado en algunos de los principales indicadores económicos de producción y empleo. Este desempeño está estrechamente relacionado con el dinamismo de las empresas y de los trabajadores afi-

liados vinculados al Sistema de Cajas de Compensación.

Entre los sectores económicos más importantes en la región, se tiene que la producción industrial presentó un resultado negativo de -1,7%, aunque con un comportamiento relativamente mejor al del resto del país; esto ocurrió principalmente por falta de demanda, variaciones

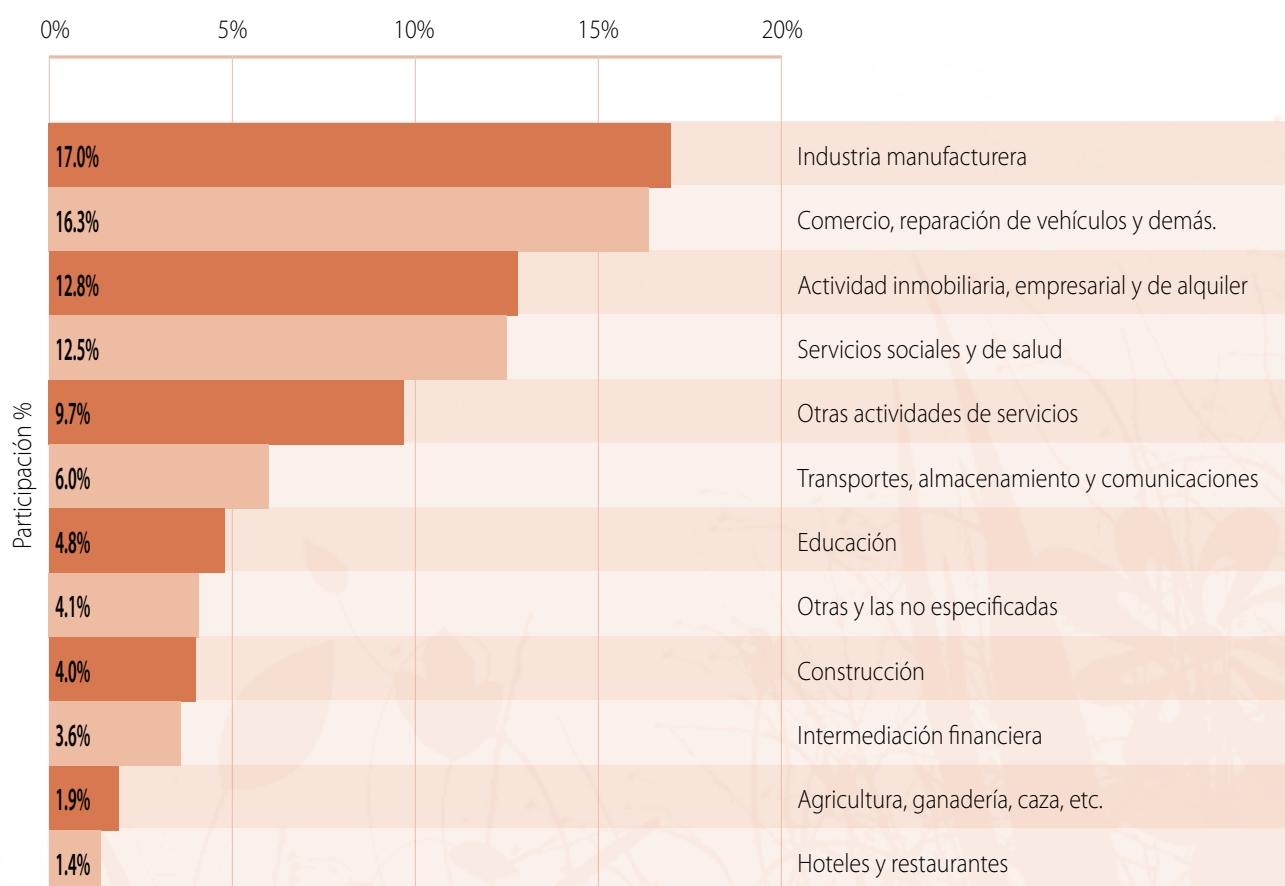
en el tipo de cambio y el suministro y costo de la materia prima. En contraste, las ventas de la industria manufacturera presentaron resultados positivos con una variación 2,5%, lo cual se ha reflejado durante el último año en el crecimiento de empresas y afiliados del sector manufacturero vinculados a COMFANDI, con una participación que alcanzó el 17% en 2009, seguida del sector comercio con 16,3% y la actividad inmobiliaria, empresarial y de alquiler con 12,8%.

La inflación a nivel nacional fue del 2%, significativamente inferior a la meta esperada del 5%. En el Valle del Cauca se conservó esta tendencia y Cali, en particular, tuvo la inflación histórica más baja de los últimos años ubicándose en 1,2%, que además fue la menor entre las principales ciudades del país.

El desempleo continuó siendo una de las principales preocupaciones en la región pese a que el número de desempleados disminuyó en las ciudades de Cali y Yumbo, pasaron en 2008 de 169 mil personas desempleadas a 160 mil personas para 2009.

En este contexto se puede apreciar que en la región los niveles de empleo han mostrado cierto dinamismo, que se refleja en los resultados estadísticos del número de trabajadores afiliados a COMFANDI, el cual tuvo un incremento del 7.3% al pasar de 337.331 en 2008 a 361.982 afiliados en 2009. Con esta misma tendencia de crecimiento, las empresas afiliadas pasan de 19.880 en 2008 a 21.804 en 2009, lo que representa un aumento del 9,7%.

## Trabajadores afiliados por sector económico



## Dimensión de COMFANDI

Empresas afiliadas	21.804
Trabajadores afiliados	361.982
Otros afiliados (pensionados, facultativos y por fidelidad)	132.858
Población cubierta	1.257.987
% de cobertura sobre el total de la población del Valle del Cauca:	40.1%

Número de empleados	4.667
Prestadores de servicios	895
<b>Total</b>	<b>5.562</b>

	Millones de pesos
Ingresos	814.132
Remanente del ejercicio	24.250
Activo total	789.384
Patrimonio	531.936

En 2009 COMFANDI tuvo una participación en el mercado, a nivel del Valle del Cauca, del 73% en el total de empresas afiliadas a una Caja de Compensación, siendo la Caja más grande del Departamento.

## Estadísticas

En 2009, 1.257.987 personas, entre trabajadores afiliados y sus familias, disfrutaron los servicios de la Caja.

En Educación, 49.687 personas se matricularon en los diversos programas educativos.

En Recreación, 2.612.425 asistieron a los centros recreativos y vacacionales y disfrutaron de las diferentes actividades.

En Salud se realizaron 5.360.367 actividades en infraestructura propia y mediante servicios adscritos.

En de Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial, 31.828 personas se han beneficiado entre septiembre 2003 y diciembre 2009, con el subsidio al desempleado, por valor de \$19.870 millones. Además, 19.667 personas han sido capacitadas, con una inversión de \$11.885 millones, en este mismo periodo.

En Mercadeo Social (Supermercados y droguerías), las ventas totales ascendieron a \$410.375 millones y se atendieron 24.120.091 clientes.

En Vivienda, desde 1991 la Caja ha construido 30.402 soluciones de vivienda de interés social para los afiliados, ha asignado 75.900 subsidios y ha pagado 56.188, por un valor total de \$269.177 millones.



## Valor económico generado y distribuido

COMFANDI obtuvo en 2009 un valor económico generado de \$814.132MM, producto de los ingresos percibidos por los aportes de las empresas y los trabajadores independientes afiliados y por las ventas de servicios de Salud, Educación, Recreación, Mercadeo Social (Supermercados y droguerías), Vivienda y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial.

En cuanto al valor económico distribuido, en 2009 ascendió a \$767.064 MM, el cual incluye:

Los costos operativos para el desarrollo de su objeto social; salarios y beneficios sociales para los trabajadores; pagos a proveedores de bienes y servicios, entre los que se destacan los seguros, mantenimientos, publicidad, honorarios y servicios en general; pagos al gobierno correspondientes a impuestos y contribuciones; pagos a proveedores de fondos por intereses de préstamos con entidades como Findeter y el Fondo de Vivienda de Interés Social y apropiaciones de ley.

De esta manera se obtiene un valor económico retenido para el año 2009 de \$47.068MM.



## Valor económico generado y distribuido

(En millones de pesos)

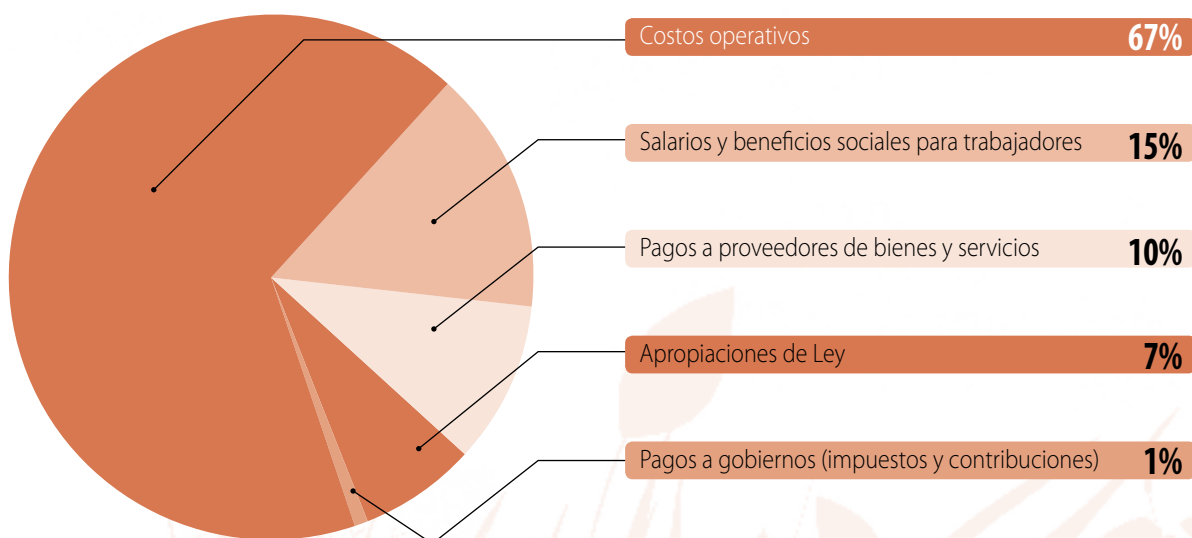
Valor económico generado (A)	2009	%
Ingresos de Mercadeo Social	\$ 433.601	54
Aportes afiliados	\$ 177.561	22
Ingresos servicios de Salud	\$ 142.236	17
Ingresos por servicios de Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial	\$ 36.475	4
Otros ingresos no operacionales	\$ 16.934	2
Ingresos de Vivienda	\$ 7.325	1
<b>Total Valor económico generado</b>	<b>\$ 814.132</b>	

Valor económico distribuido (B)	2009	%
Costos operativos (1)	\$ 513.388	67
Salarios y beneficios sociales para trabajadores (2)	118.457	15
Pagos a proveedores de bienes y servicios (3)	76.493	10
Apropiaciones de Ley (4)	53.402	7
Pagos a gobiernos (impuestos y contribuciones) (5)	3.915	1
Pagos a proveedores de fondos (prestamos) (6)	1.409	0
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>\$767.064</b>	

**Valor económico retenido (A) - (B)**

**\$ 47.068**

- (1) Costos de los servicios de Salud, Educación y Cultural, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial y pago de subsidio monetario.
- (2) Gastos de nómina y pago de beneficios especiales otorgados a los trabajadores
- (3) Pagos a otros proveedores diferentes a los incluidos en los costos operativos de los Servicios y que se requieren para la operación.
- (4) Apropiaciones obligatorias para fondos específicos de inversión social establecidos por ley
- (5) Pago de impuestos de orden nacional y territorial
- (6) Gastos financieros por contratación de créditos para el fomento de vivienda de interés social



## Ayudas significativas recibidas por el Gobierno

En 2009, y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1111 de 2006 - art. 158-3 del Estatuto Tributario, se obtuvo una deducción del 40% en el impuesto de renta del área contribuyente, por la inversión en activos productivos que ascendió a \$874.6MM.

## Impactos económicos directos e indirectos

### Impactos económicos directos

El valor de las transacciones entre la organización y sus grupos de interés se presenta a través de los siguientes indicadores de resultado, que evidencian el nivel de transaccionalidad con empresas, afiliados y comunidad en general:

- Ingresos por aportes de las empresas e ingresos por venta de servicios a la comunidad afiliada y no afiliada a la Caja. Ver valor económico generado.
- Costos de los servicios que se prestan a los grupos de interés y que representan ingresos para los proveedores de productos y servicios.
- Subsidios monetarios, en especie y servicios subsidiados (Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial).
- Recursos gestionados a través de convenios de cooperación que permiten ampliar la cobertura de servicios a la comunidad.

Costos servicios	Millones de pesos
Mercadeo Social (Supermercados y droguerías)	368.645
Salud	63.184
Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial	19.706
Vivienda	302

Subsidios servicios	Millones de pesos
Familiar monetario	61.551
En especie	990
Educación y Cultura	14.485
Recreación	17.420
Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial	1.564

Recursos gestionados Convenios Cooperación	Millones de Pesos
Programa Inserción Laboral Productiva para personas con discapacidad	8.075
Proyecto Foníñez Italia	201



Otros impactos directos, se estiman con base los conceptos relacionados en el valor económico generado y distribuido, como son, las remuneraciones a los colaboradores, los pagos a proveedores de bienes, servicios y fondos y el pago de los impuestos y contribuciones al gobierno.

Impacto directo	Millones de pesos
Remuneraciones	118.457
Pagos a proveedores	77.902
Pagos al gobierno	3.915
<b>Total impacto directo</b>	<b>200.274</b>

Mediante las apropiaciones para fondos de destinación específica establecidos por ley, se asignan recursos de la Caja para beneficiar a diferentes grupos poblacionales, a través de subsidios de vivienda, recursos para la niñez y subsidio al desempleo.

Apropiaciones fondos sociales	Millones de pesos
FOVIS - Fondo Subsidio Familiar de Vivienda	35.247
FONIÑEZ - Fondo Atención Integral a la Niñez	188
FONEDE - Fondo para el Fomento al Empleo y Protección al Desempleo	7.023

## Impactos económicos indirectos

El funcionamiento de la Caja aporta a la comunidad local y a la economía regional asignando recursos de la siguiente forma:

### 1. Otros fondos sociales

Son fondos de destinación específica establecidos por ley, que asignan recursos de la Caja para beneficiar a diferentes grupos poblacionales, a través del régimen subsidiado de salud y la regulación del Sistema de Subsidio Familiar a cargo de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Impacto directo	Millones de pesos
FOSYGA - Fondo Solidaridad y garantía	8.873
Superintendencia Subsidio Familiar	1.775

### 2. Contribución a la generación empleo

La Caja contribuye con la generación de empleo en la región, aportando a los ingresos y calidad de vida de las familias vallecaucanas.

En el siguiente cuadro, se presenta el número de empleos directos e indirectos vinculados a la Caja durante el 2009, clasificados por regionales en las que tiene presencia. Es de anotar, que se vincularon directamente 2 personas en situación de discapacidad.

Los empleos indirectos generados, corresponden a los proyectos de: Complejo de servicios en Buga, Ciudadela Campestre Cartago, nueva Clínica COMFANDI y la ampliación del Colegio Calipso.

Empleo directo	
Cali	4.628
Palmira	325
Cartago	267
Tuluá	186
Buga	156
<b>Subtotal</b>	<b>5.562</b>
Empleo indirecto proyectos	4.181
<b>Total</b>	<b>9.743</b>

### 3. Disponibilidad de servicios personas bajos ingresos

Los trabajadores afiliados a la Caja de Compensación están clasificados en diferentes categorías de acuerdo con su nivel de ingreso y, así mismo, pueden acceder a los subsidios y a los diferentes servicios de la Caja con tarifas diferenciales ajustadas a sus condiciones salariales. Las categorías están relacionadas con el salario mínimo legal vigente de la siguiente forma: Categoría A para trabajadores que devengan hasta dos salarios mínimos, Categoría B para los que devengan entre dos y cuatro salarios mínimos, Categoría C para los que devengan más de cuatro salarios mínimos y la categoría D para no afiliados.

La cobertura de los trabajadores afiliados está concentrada en aquellos que devengan hasta 4 salarios mínimos, quienes representan el 88% del total de afiliados. El acceso a los recursos y servicios del sistema de compensación se hace de manera preferencial para las personas con menores recursos.

Categoría	Trabajadores afiliados por categoría	% Participación por Categoría
A	119.176	33
B	200.061	55
C	42.745	12
<b>Total</b>	<b>361.982</b>	<b>100</b>

El servicio de Educación y Cultura, en el área de Educación Formal que comprende los niveles de educación inicial, básica primaria y secundaria y técnico y tecnológico tiene una cobertura mayoritaria hacia la población correspondiente a la categoría A, con 57% de participación. Esta área de servicio tiene un fuerte componente social.

Cobertura 2009	Cobertura Educación Formal	% Participación por categoría
Categoría A	29.495	57
Categoría B	9.039	17
Categoría C	2.158	4
Categoría D	11.358	22
<b>Total</b>	<b>52.050</b>	<b>100</b>

### 4. Participación en el mercado

La participación de la Caja y la cobertura de los servicios, con relación al número de empresas afiliadas, es un factor significativo del impacto generado en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad vallecaucana.

La Caja tiene una importante participación en el crecimiento económico de la región al atender y apoyar cerca del 73% de las empresas y al 65% de los trabajadores vinculados laboralmente. Esta participación tanto en empresas como en afiliados, representa a nivel nacional el 9% y 7% respectivamente.

Cajas Valle	Afiliados	Participación %	Número de empresas afiliadas	Participación %
Caja de Compensación Familiar COMFANDI - CALI	361.982		21.804	
<b>Total Valle</b>	<b>558.122</b>	<b>65</b>	<b>29.930</b>	<b>73</b>
<b>Total nacional</b>	<b>5.371.877</b>	<b>7</b>	<b>331.342</b>	<b>9</b>

## 5. Población beneficiaria de servicios

Dada la amplia cobertura en atención que tiene la Caja, al llegar a 1.257.987 personas, que representan el 40.1% del total de la población del Valle del Cauca, todas las intervenciones desde el objeto social de COMFANDI, impactan notablemente el nivel de bienestar de la comunidad vallecaucana.

Cobertura poblacional Comfandi	Trabajadores afiliados	Personas a cargo	Conyuges	Total Cobertura
Beneficiarios	176.222	273.651	110.606	560.479
No beneficiarios	185.760	124.967	57.751	368.478
Pensionados	686	411	194	1.291
Facultativos	909	1.320	633	2.862
Fidelidad	131.263	141.088	52.526	324.877
<b>Total</b>	<b>494.840</b>	<b>541.437</b>	<b>221.710</b>	<b>1.257.987</b>

La cobertura de atención de la Caja incluye a los trabajadores afiliados y sus respectivos grupos familiares que utilizan los diferentes servicios que se prestan.

El grupo de afiliados está compuesto de la siguiente forma:

1. Beneficiarios de subsidio: Trabajadores afiliados a la Caja con remuneración hasta cuatro SMMLV, que tienen personas a cargo por quienes tienen derecho a percibir subsidio familiar monetario.
2. No beneficiarios de subsidio: Trabajadores afiliados que no reciben subsidio familiar monetario, por devengar más de cuatro SMMLV.
3. Pensionados: Personas en calidad de pensionados, afiliados, quienes tienen derecho a la prestación de los servicios sociales en igualdad de condiciones a las previstas para los trabajadores afiliados.
4. Facultativos: Personas que en calidad de trabajadores independientes se vinculan al sistema de subsidio familiar bajo unas condiciones especiales y pueden tener acceso a los servicios sociales de las Cajas de Compensación sin que esto dé lugar al pago del subsidio en dinero.
5. Fidelidad: los desempleados con vinculación anterior a la Caja y los pensionados que acrediten 25 años o más de afiliación al Sistema de Cajas de Compensación. Tienen derecho, bajo ciertas condiciones, a los programas de educación, capacitación, recreación y turismo social.





## Gestión Social

# Gestión Social



## Nuestra Gente

COMFANDI, centrada en la inversión social estratégica, coherente con su Visión y su direccionamiento estratégico, ha determinado que el grupo de interés colaboradores tiene una relevancia muy alta, por su contribución en la transformación y crecimiento corporativo y son fundamentales para alcanzar los objetivos

de sostenibilidad económica, social y ambiental de la organización.

Consciente de lo anterior, desde el Departamento de Gestión Humana se ha establecido la promesa básica de entregar y propender por un ser humano integral, gestionando durante 2009 programas y actividades concretas.

# Empleo y sostenibilidad laboral

El total de empleados a diciembre 2009 fue de 5.562, de los cuales el 84% son empleados directos y el 16% son contratados a través de Cooperativas de Trabajo Asociado CTA o empresas de empleo temporales.

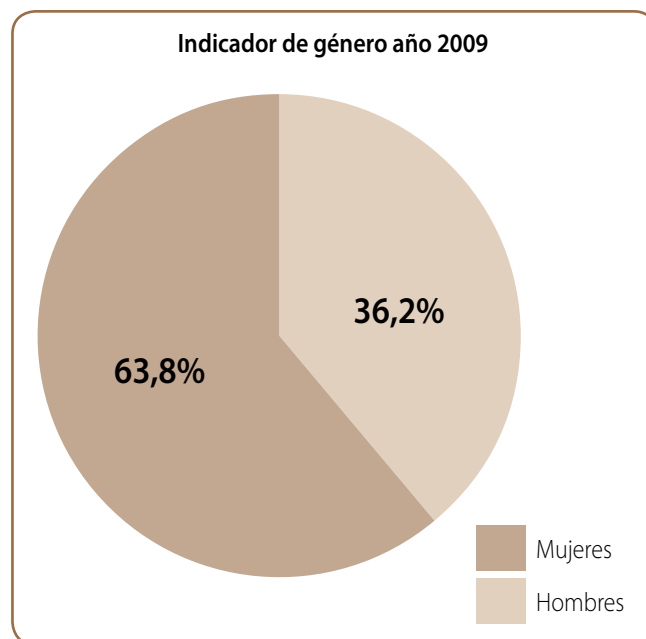
## Colaboradores por regional y tipo de contrato

Región	Empleados		
	Personal indefinido	Personal término fijo	Total
Cali	1.648	2.149	3.797
Palmira	169	156	325
Cartago	17	220	237
Tuluá	84	102	186
Buga	51	71	122
<b>Totales</b>	<b>1.969</b>	<b>2.698</b>	<b>4.667</b>

Región	Trabajador Contratado		
	C.T.A.	Operador Logístico	Total
Cali	588	243	831
Buga	34		34
Cartago	30		30
<b>Totales</b>	<b>652</b>	<b>243</b>	<b>895</b>

A través de las CTA se contrata personal para apoyar la prestación de servicios de Recreación y Salud. Los operadores logísticos, se contratan por empresas temporales y prestan servicios en los Supermercados y Droguerías COMFANDI.

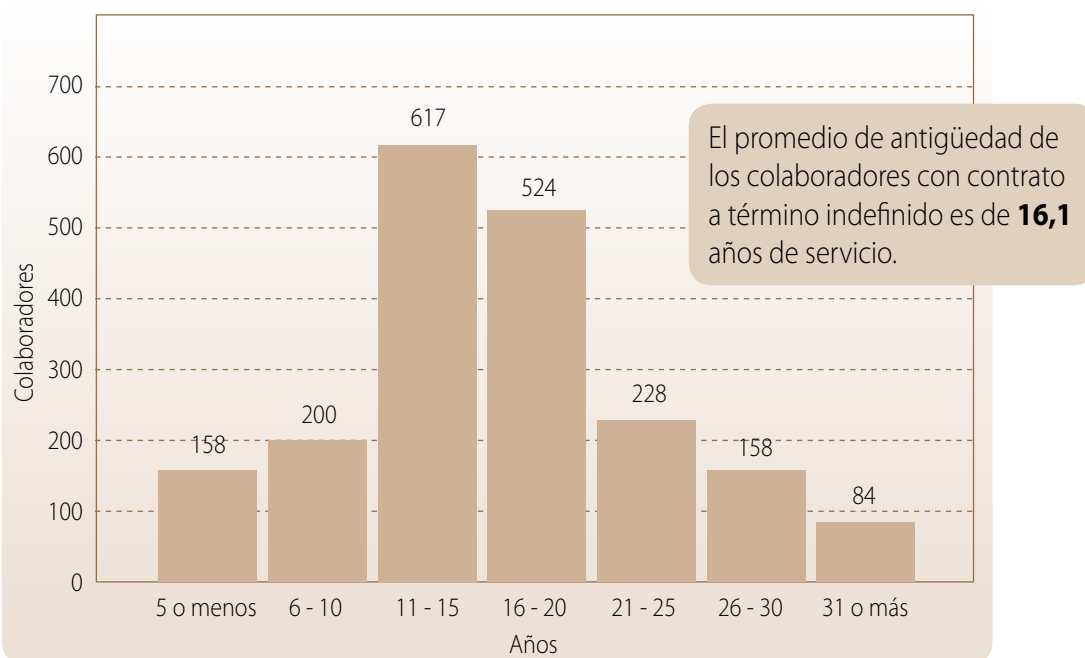
## Distribución por género



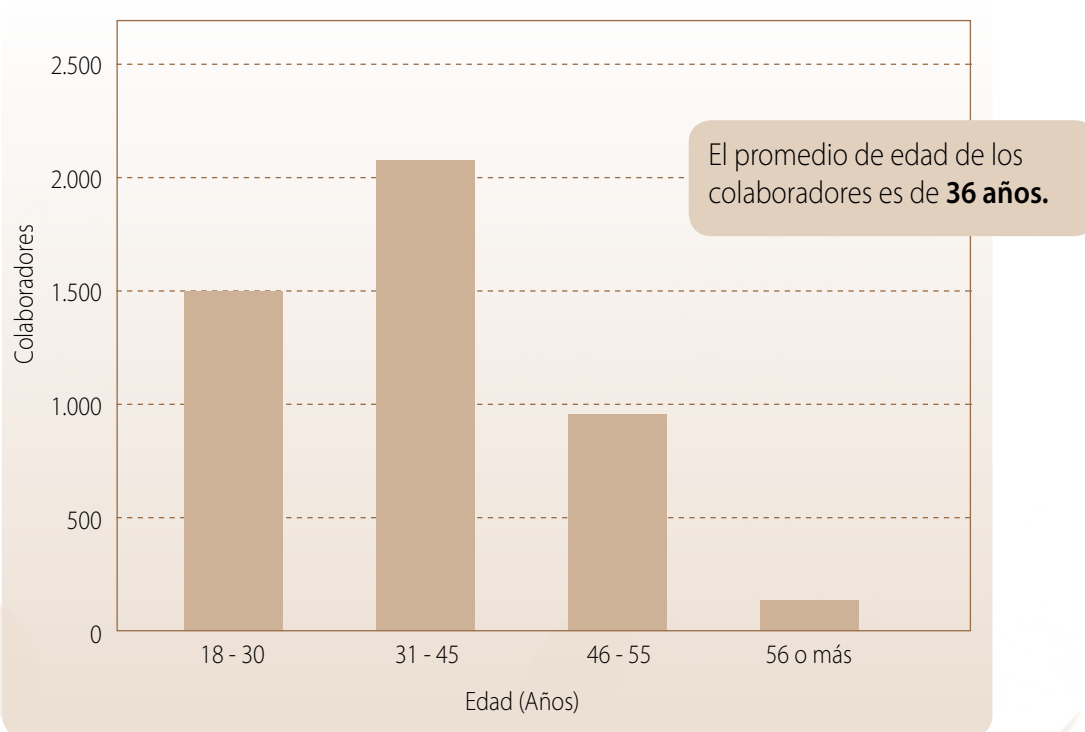
	Personal indefinido		Personal termino fijo		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cali	559	1.089	800	1.349	3.797
Palmira	66	103	53	103	325
Cartago	8	9	84	136	237
Tuluá	30	54	43	59	186
Buga	19	32	27	44	122
<b>Total</b>	<b>682</b>	<b>1.287</b>	<b>1.007</b>	<b>1.691</b>	<b>4.667</b>



## Tiempo de servicio

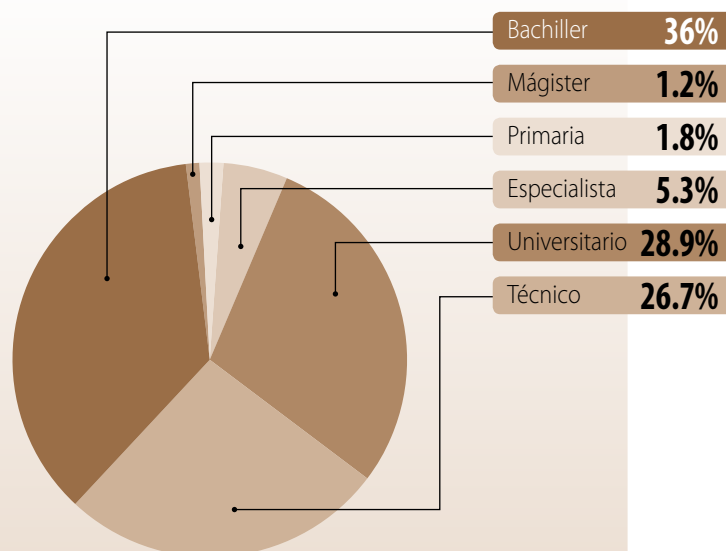


## Empleo por grupo de edad



## Nivel académico

Tipo estudio	Total colaboradores	% Participación
Magister	56	1,2
Especialista	248	5,3
Universitario	1.350	28,9
Técnico	1.247	26,7
Bachiller	1.680	36,0
Primaria	86	1,8
<b>Total</b>	<b>4.667</b>	<b>100</b>



## Rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región

### Porcentaje de rotación

- Personal a término indefinido 3,66%
- Personal a término fijo 10,78%

El total de empleados retirados en el año 2009 fue 363 personas, que representa un 7.8% del total de empleados directos. Es importante tener en cuenta que el 91% de la rotación se da por vencimiento de contrato del personal a término fijo que se contrata por eventos especiales; sin embargo, se tiene un alto porcentaje de nueva vinculación.

Retiro por motivo y género					
Motivo	Indefinidos		Término fijo		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Pensión por edad	13	12	1	1	27
Retiro voluntario y vencimiento de contrato	17	26	134	152	329
Justa causa	1	3	1		5
Pensión por invalidez			1	1	2
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>137</b>	<b>154</b>	<b>363</b>

## Clasificación por retiro voluntario y terminación de contrato por grupo de edad y regionales

Rango de edad	Cali	Palmira	Cartago	Buga	Tuluá	Total
18 a 19	8					8
20 a 25	82	2	2	2	2	90
26 a 30	63	4	10	3	2	82
31 a 35	40	2	2	3	4	51
36 a 40	35	5	1	1		42
41 a 45	21			1		22
46 a 50	14				1	15
51 a 55	10	2	4			16
56 a 60	3					3
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>329</b>

## Diversidad e igualdad de oportunidades

Dada la ubicación de puntos de servicio de COMFANDI a nivel regional, hay un gran número de colaboradores, representantes de varias ciudades del Departamento del Valle del Cauca, siendo la composición del personal pluriétnica y multicultural.

### Composición de los órganos de gobierno corporativo

En la actualidad la organización ha definido cinco categorías ocupacionales: directivo, ejecutivo, profesional, técnico, administrativo y operativo.

Regional	Hombres	Mujeres	Total
Cali	1.359	2.438	3.797
Palmira	119	206	325
Cartago	92	145	237
Tuluá	73	113	186
Buga	46	76	122
<b>Total</b>	<b>1.689</b>	<b>2.978</b>	<b>4.667</b>

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Operativo	761	936	1.697
Profesional	463	756	1.219
Administrativo	301	692	993
Técnico	114	560	674
Ejecutivo	34	20	54
Directivo	16	14	30
<b>Total</b>	<b>1.689</b>	<b>2.978</b>	<b>4.667</b>

El **63.8%** de los colaboradores son mujeres que participan en todas las categorías de la organización en igualdad de condiciones.

# Remuneración y beneficios sociales

COMFANDI, en el marco de su responsabilidad social interna, RSI, tiene un enfoque de inclusión e igualdad con sus colaboradores, por tanto no se tienen diferencias salariales entre los géneros masculino y femenino; los salarios están definidos por cargos mas no por género.

## Salario base promedio por categoría ocupacional

Categoría	Salario base promedio (Miles de pesos)
Directivo	10.840
Ejecutivo	4.608
Profesional	1.890
Técnico	1.000
Administrativo	1.128
Operativo	608

El promedio de salario base para hombres y mujeres es equitativo.

Es de resaltar, que el salario promedio del personal operativo está por encima del salario mínimo legal vigente en Colombia en un 22.35%, brindando a la mayoría de los colaboradores de la Caja un mejor ingreso.

## Beneficios sociales y prestaciones extralegales

A finales de 2009 el Consejo Directivo y la Dirección Administrativa de la Caja autorizaron extender la mayor parte de los beneficios extralegales otorgados a los colaboradores indefinidos, al resto de funcionarios vinculados con contrato a término fijo.

Tipo de beneficio	Termino indefinido	Termino fijo
Bonificación de Navidad	SI	SI
Prima de vacaciones	SI	SI
Prima de matrimonio	SI	SI
Auxilio de defunción	SI	SI
Auxilio de escolaridad	SI	SI
Auxilio de anteojos	SI	SI
Préstamo de vivienda	SI	SI
Crédito de medicamentos	SI	SI
Préstamo de calamidad	SI	SI
Préstamo de estudio	SI	SI
Seguro grupo de vida	SI	SI
Prima de antigüedad	SI	NO
Auxilio Planes Complementarios	SI	NO
Préstamo de vehículo	SI	NO



Primas y Bonificación	Beneficiados	Millones de pesos
Bonificación de Navidad	4.082	3.590
Prima de vacaciones	2.017	2.238
Bonificación de antigüedad	426	883
Prima matrimonial	13	6
<b>Total</b>	<b>6.538</b>	<b>6.717</b>

Prestamos	Beneficiados	Millones de pesos
Estudio	190	230
Vivienda	22	155
Calamidad	220	140
Vehículo	9	90
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>615</b>

Auxilios	Beneficiados	Millones de pesos
Cafetería	109.560	596
Alimentación y transporte	245	187
Universidad	553	142
Secundaria	803	111
Capacitación	104	60
Primaria	552	53
Anteojos	228	19
Defunción Familiar	16	4
<b>Total</b>	<b>112.061</b>	<b>1.172</b>

## Cobertura de las obligaciones debidas a programas de beneficio social

La empresa no cuenta con planes específicos de jubilación, los empleados se pensionan a través del Sistema de Seguridad Social (ISS y/o Fondos Privados); anualmente se realiza un taller de preparación para el retiro laboral por jubilación, que se complementa con la asesoría de trámites legales para acceder a su pensión de vejez.

## Dotación

Es una prestación entregada en especie, que no hace parte del salario y se le otorga a los colaboradores contratados directamente por la empresa, que devengan hasta dos salarios mínimos y los que por la naturaleza de su servicio lo requieran (enfermeras, médicos, gestoras educativas). La dotación suministrada a los colaboradores es acorde con las necesidades de su cargo y con base en las normas establecidas por los entes reguladores.



### Dotación suministrada por áreas de servicio y regionales.

Área	Hombres	Mujeres	Total
Mercadeo Social	974	475	1449
Salud	241	674	915
Servicios Sociales (Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial)	265	161	426
Regional Palmira	101	248	349
Regional Cartago	88	139	227
Regional Tuluá	72	145	217
Regional Buga	34	94	128
Administración	71	32	103
<b>Total</b>	<b>1.846</b>	<b>1.968</b>	<b>3.814</b>

## Salud y seguridad en el trabajo

COMFANDI cuenta con el Departamento de Protección Corporativa, cuya misión es velar por la seguridad física y humana en la empresa. Este Departamento cuenta con un área de Salud Ocupacional que se encarga de crear las estrategias y actividades encaminadas a proteger, promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, mediante un Programa de Salud Ocupacional que cuenta con los subprogramas de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial.

De igual manera, se cuenta con recurso humano idóneo y multidisciplinario, que a través de un esfuerzo mancomunado entre la ARP de la Caja y las EPS trabajan para atender las necesidades de sus usuarios; se cuenta con un médico ocupacional, profesionales en salud ocupacional, ingenieros, fisioterapeuta, entre otros.

### Programa de Salud Ocupacional

#### Medicina Preventiva

El objetivo es intervenir aquellos factores de riesgo que afectan la salud de los colaboradores y que generan ausentismo y disminución en la productividad. Se realizan análisis estadísticos y estudio de los panoramas de factores de riesgo, interviniendo cada área según los riesgos inherentes de éstas, a través de programas y actividades específicas como: pausas activas para el área administrativa, manejo de la voz para los docentes del área de Educación, programa de acondicionamiento físico para el área de Mercadeo Social (Supermercados y droguerías), programa de obesidad y programa de prevención del virus AH1N1 para el área de Salud, entre otros.

## Medicina del Trabajo

Hay actividades que los colaboradores realizan y que pueden generarle algún tipo de manifestación psico-fisiológicas negativa, a través de patologías, las cuales en la gran mayoría de los casos afectan directa o indirectamente las tareas desarrolladas en su trabajo. Por tanto, se realizaron análisis de casos médicos que requieren apoyo y asesoría y en conjunto con la ARP, la corredora de seguros y las EPS involucradas, desarrollaron “mesas laborales” para analizar este tipo de situaciones médicas y establecer compromisos para el mejoramiento y recuperación de los colaboradores afectados.

## Higiene Laboral

Constantemente se realizan análisis de los ambientes de trabajo, para identificar a tiempo condiciones de riesgo o poco confort y se actúa para generar ambientes seguros y agradables, no sólo para los colaboradores, sino también para los clientes externos. Se han efectuado en sitios internos y externos de los ambientes de trabajo diferentes mediciones de ruido, iluminación, estrés térmico, análisis ergonómicos y análisis de puestos de trabajo, entre otros.

## Seguridad Industrial

Con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo, se ha establecido un plan de trabajo encaminado a identificar y controlar actos y condiciones inseguras, para esto se efectuaron visitas de inspección a todas las instalaciones, se organizaron planes y brigadas de emergencias, se efectuaron simulacros de evacuación, se dictaron capacitaciones sobre seguridad humana, se dio asesoría a proyectos nuevos y de infraestructura, se realizaron seguimientos y revisiones a los elementos de protección personal, entre otros.

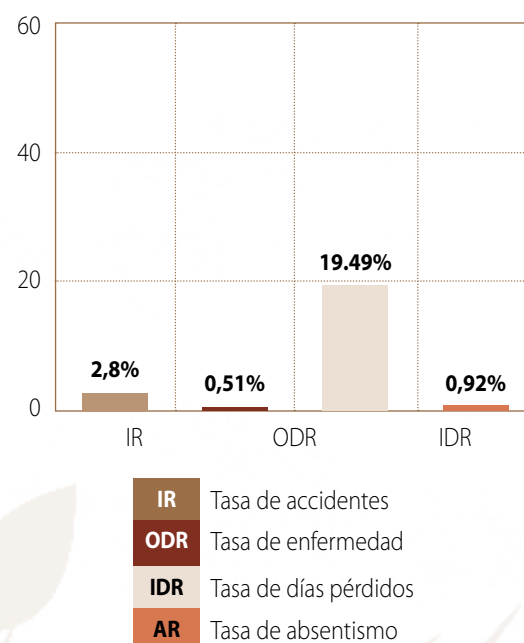
## Comité Paritario de Salud Ocupacional (CO.PA.S.O.)

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2013 de 1986, la Caja cuenta con este Comité que se registra ante el Ministerio de la Protección Social y se encarga de velar por las condiciones de salud y seguridad de los colaboradores y realizar seguimiento al programa de salud ocupacional. Este Comité es renovado cada dos años, lo integran diez representantes nombrados por la Dirección Administrativa y diez por los trabajadores, entre principales y suplentes que son elegidos por votación democrática y voluntaria. La representación en el Comité de los trabajadores es del 50%.

Colaboradores cubiertos en los subprogramas de Salud Ocupacional:

Sub-Programa	No. Beneficiarios
Higiene y Seguridad Industrial	4.509
Medicina Preventiva	2.654
Medicina del Trabajo	1.076

## Indicadores de Salud Ocupacional



Durante 2009 no se presentaron víctimas mortales.

# Formación y capacitación

## Prevención de riesgos

Con el fin de evitar la ocurrencia de enfermedades graves en los trabajadores, se realizan actividades de educación, asesoría, prevención y tratamiento.

En el área de Salud existe un mayor riesgo ante enfermedades graves (VIH, Hepatitis, etc.), por lo cual se realizan programas y actividades para el control de riesgos por accidentes que ocasionen dichas enfermedades, como son: Programa de Bioseguridad, Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios (PGIRH), Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL), Campañas de Prevención contra el contagio del virus AH1N1, entre otros.

Con el fin de minimizar el riesgo de problemas osteomusculares, en las áreas de Administración y Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) se han implementado los Programa de Pausas Activas y Acondicionamiento Físico.

## Modelo de Gestión por Competencias

Dando respuesta al objetivo estratégico de implementar un plan de desarrollo personal y profesional para todos los empleados de la Caja, COMFANDI, desde febrero de 2006, inició la implementación del Modelo de Gestión de Desarrollo por Competencias.

En este proceso se han definido las competencias organizacionales, que están conformadas por aquellas habilidades, conocimientos y actitudes que deben poseer todos los colaboradores de COMFANDI, porque son ellos, las que constituyen el factor diferenciador frente a otras organizaciones y que unidas a las competencias de cada cargo permiten que la organización pueda cumplir su Misión, alcanzar su Visión y lograr los Objetivos Estratégicos propuestos.





Las fases que conforman el Modelo de Gestión por Competencias son:

### Medición de competencias

En esta etapa se validan las competencias organizacionales y se definen las de cada cargo, para posteriormente evaluarlas a través de la técnica de 360°.

La evaluación de 360°, es la medición del nivel de presencia de las competencias establecidas; estimulando el autoconocimiento, la auto reflexión y la capacidad de observación de conductas y comportamientos presentes en la actividad de las otras personas con quienes se interactúa. Involucra la autoevaluación, la del jefe inmediato, la de pares con similar cargo y la de clientes.

### Cierre de brechas de competencia

En esta etapa se entrena a los líderes de cada área, denominados tutores, quienes comparan los resultados de la evaluación y apoyan el diseño de los planes de desarrollo individual (PDI). Adicionalmente, este proceso se refuerza con el acompañamiento de funcionarios que evidencian en su perfil, condiciones de liderazgo, habilidades comunicativas y empatía.

Con el fin de lograr el cierre de la brecha en cada competencia, cada tutor, con el colaborador evaluado, define las actividades a ejecutar: capacitación, entrenamiento u otro tipo de acciones.

A diciembre de 2009, se había logrado el 90% de cobertura en la aplicación de la medición de competencias, así como 1.076 PDI, que permitirán a la organización contar con gente preparada para asumir los retos corporativos.

Para las regionales de Cartago, Buga y Palmira, se contó con el acompañamiento de consultores externos para fortalecer la competencia corporativa Orientación al Servicio, dirigido al personal que está de cara al cliente y a quienes

integran las áreas de soporte. En Cali también se apoyó a las áreas del back office.

Con el objetivo de fortalecer las habilidades de liderazgo integral de quienes tienen la responsabilidad de orientar equipos de trabajo en el nivel gerencial medio, se programó un taller intensivo, se dio continuidad al fortalecimiento de las habilidades para otorgar reconocimiento.

En el área de Salud, se hizo la actualización en protocolos estándar en materia de salud pública a todo el personal médico, con una cobertura del 95%.

### Plan Carrera

En el año 2009 COMFANDI inició un importante proceso de formación para un grupo de 70 colaboradores, orientado a desarrollar y fortalecer sus competencias gerenciales, con el propósito de prepararlos para asumir en el futuro nuevas responsabilidades dentro de la organización.

Los integrantes de este grupo, son funcionarios de diferentes niveles y áreas de la organización que por su desempeño, resultados en la medición de competencias y por los conceptos emitidos por sus jefes inmediatos, fueron propuestos por las diferentes áreas y avalados por el Director Administrativo, Subdirectores y el Departamento de Gestión Humana, para asumir el reto de suceder en sus cargos a colaboradores, que en el mediano plazo saldrán de la Caja para disfrutar su pensión de jubilación; para ello y con la orientación de un asesor externo, iniciaron un proceso que gradualmente irá apoyándoles en la cualificación de sus características gerenciales, a partir de un trabajo que les demandará esfuerzo y dedicación en lo personal y en lo profesional.

El grupo en formación que inició en el año 2009 contaba con 70 participantes, 36 hombres y 34 mujeres, ratificando el compromiso de COMFANDI de brindar igualdad de oportunidades para la conformación del próximo equipo directivo.



## Plan Maestro de Capacitación

Se estructura a partir de los resultados obtenidos en medición de competencias, medición de clima laboral, evidencias de la medición de servicio al cliente, aspectos de ley y recomendaciones específicas de los jefes inmediatos. Las capacitaciones realizadas en el 2009 fueron las siguientes:



### Actividades de capacitación 2009

Actividad	Variables			
	Participantes	No. horas de intervención	No. horas totales	No. horas hombres
Seminarios y diplomados externos	264	1.740	4.862	18,4
Actividades de capacitación interna	6.436	1.049	1.705.540	265

**Nota:** En las actividades de capacitación interna, la estadística de participante excede el número total de colaboradores, dado que algunos participan en más de un evento de capacitación.

Por otro lado, se desarrollaron procesos de capacitación corporativos y específicos por áreas administrativas o de servicios.

Las capacitaciones corporativas fueron realizadas en temas de interés para toda la organización, con la participación de 1.520 funcionarios.

Las principales áreas de formación fueron:

Área de formación	Tema
Administrativa	• Actualización Norma ISO 9000-2008
	• Habilidades Gerenciales
Desarrollo personal	• Inteligencia emocional
	• Reconocimiento con enfoque apreciativo
Servicio al Cliente	• Orientación al Servicio
Técnica Especializada	• Entrenamiento en Metrología

Los procesos de formación específica se realizan de acuerdo con las necesidades de cada área de la organización. En la siguiente tabla se presenta un resumen por área de formación:

Área	Área de Formación				Asistentes
	Administrativa	Congresos y similares	Técnica Especializada	Desarrollo personal y profesional	
Mercadeo Social	•	•	•		700
Recreación	•		•	•	280
Salud	•	•	•		144
Educación y Cultura			•	•	114
Gestión Humana		•	•	•	61
Desarrollo Social y Relaciones Corporativas y Planeación Corporativa			•	•	47
Protección Corporativa y Auditoría	•		•		327
Servicios Generales			•		8
Finanzas Corporativas			•		7
Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial		•			4
<b>Total</b>					<b>1.692</b>

En total durante el año 2009, se capacitaron a través de estas actividades 3.212 personas.

La Caja realiza un proceso de inducción que tiene dos componentes, uno referido a aspectos específicos del cargo y el otro asociado a aspectos corporativos generales.

En el primer componente, se comparte con el colaborador recién llegado información sobre el direccionamiento estratégico; aspectos logísticos como presentación del equipo de trabajo, ubicación, instalaciones, horario de trabajo, uso de recursos, plan de evacuación, entre otros; procesos en los que debe participar, en el cual se le da a conocer el manual de

funciones de su cargo, y finalmente para los cargos gerenciales se incluye presentación y entrevistas con las áreas y cargos con los que deberá interactuar.

El segundo de los componentes se realiza a partir de un taller de 8 horas que incluye información sobre historia de la Caja, video institucional sobre los servicios, estructura organizacional, lineamientos estratégicos, reglamentos internos, salud ocupacional, actividades de bienestar, beneficios extralegales y forma de acceder a ellos, entre otros. Durante 2009, participaron en este proceso 917 colaboradores.

# Evaluación y medición

## Evaluación para el desarrollo

Para el personal nuevo se realizan evaluaciones para desarrollo, con el fin de validar su desempeño y nivel de gestión, para así confirmarlos en sus cargos.

Para el personal que ya viene laborando, se implementó la evaluación por competencias que se realiza anualmente a todos los empleados directos, siguiendo el modelo de competencias enunciado anteriormente.

Durante 2009 se realizó la evaluación por competencias en las siguientes áreas:

Area	N° personas evaluadas	Total personas por área	% por áreas
<b>Administración</b>			
Departamento de Gestion Humana	37	38	97.4
Departamento Juridico	6	6	100.0
Departamento de Auditoria	14	17	82.4
Departamento de Planeación	24	26	92.3
Informatica y Telecomunicaciones	42	44	95.5
Departamento de Servicios Generales	94	104	90.4
<b>Regionales</b>			
Palmira Mercadeo	88	92	95.7
Palmira Salud	167	168	99.4
<b>Total de personas evaluadas</b>	<b>472</b>	<b>495</b>	<b>95.4</b>
<b>% de cobertura</b>	<b>10.11</b>		





## Clima organizacional

Como parte del estilo de administración participativa por el que propende la Caja, se realiza cada dos años la medición de clima laboral que tiene como objetivo identificar aquellos aspectos que inciden en el ambiente de trabajo, para trabajar constructivamente sobre los que son identificados como fortalezas e intervenir sobre aquellos que son percibidos como generadores de clima laboral no gratificante.

En la actualidad se miden cuatro factores en una escala cualitativa que incluye las siguientes opciones: Nunca (1), Rara vez (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Los resultados alcanzados en el último ejercicio que recogió las percepciones de 3.132 colaboradores para una cobertura del 92% y un resultado promedio para toda la organización de 4.04, se precisan a continuación:

Sentido de pertenencia:	4.59
Relaciones Interpersonales:	4.30
Trabajo en equipo:	4.10
Liderazgo:	3.94

Los resultados se socializan con los colaboradores y jefes de cada área, para construir colectivamente las acciones de mejoramiento.

# Calidad de vida laboral

## Mejoramiento de calidad de vida

COMFANDI cree que un buen desempeño y un servicio extraordinario se fundamentan en que los colaboradores se sientan muy bien; por ello, desde el Departamento de Gestión Humana se adelantaron en 2009 acciones orientadas a mejorar su calidad de vida mediante el programa equilibrio entre trabajo y familia, los miércoles saludables, la racionalización del uso del correo electrónico, los programas de bienestar para los colaboradores y sus familias, y la extensión de la mayor parte de las prestaciones extralegales a los colaboradores contratados a término fijo.

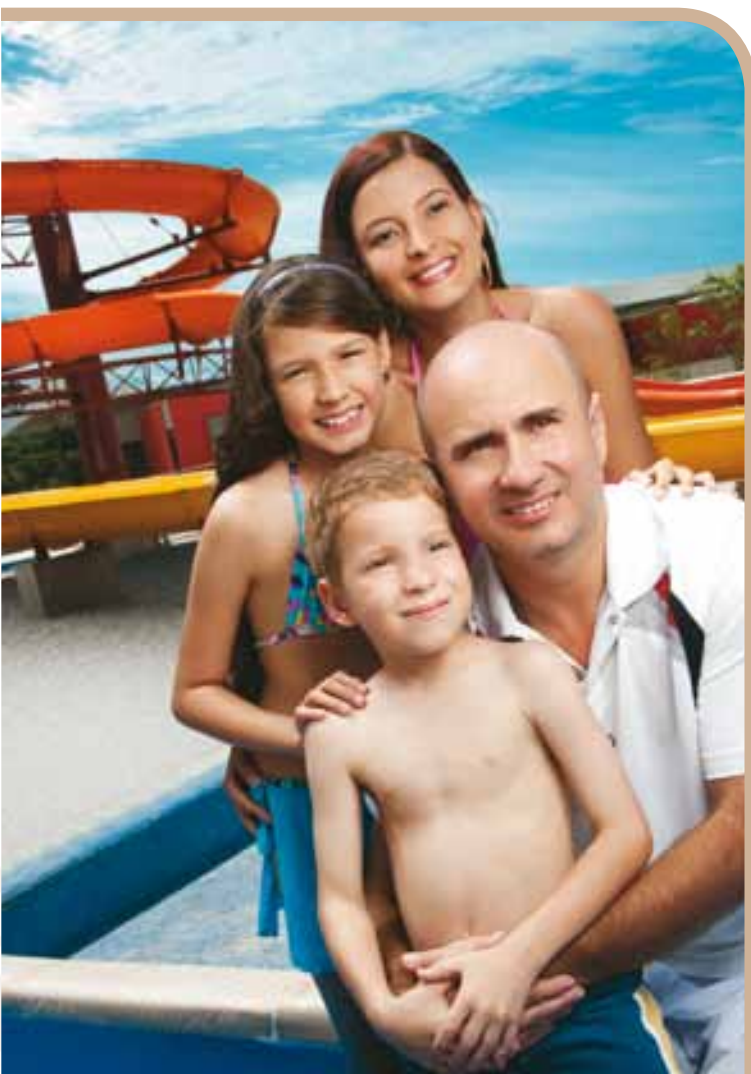
Estas actividades tienen como objetivo incrementar los niveles de satisfacción y productividad de los colaboradores en todas las áreas.

Adicionalmente, pensando en el bienestar de sus colaboradores y el de su familia, se realizan anualmente actividades de esparcimiento y bienestar en horarios no hábiles, donde los colaboradores pueden participar con su grupo familiar. Las actividades realizadas durante el año 2009 fueron:

Actividades recreativas	Participantes
Día de la familia	1.100
Caminatas ecológicas	290
Miércoles saludables	145
Olimpiada interna Calima	125
Selecciones deportivas	120
Juegos Intercajas	75
Vacaciones recreativas	60
<b>Total</b>	<b>1.915</b>

Eventos institucionales	Participantes
Fiesta fin de año	4.000
Noche de reconocimientos	459
Encuentro de pensionados	326
Día de la secretaria	45
<b>Total</b>	<b>4.830</b>

Actividades culturales	Participantes
Semana cultural Cali	2.340
Noche cultural Buga	450
Noche cultural Palmira	350
Noche cultural Cartago	250
Noche cultural Tuluá	220
<b>Total</b>	<b>3.610</b>



## Equilibrio de vida laboral y familiar

Asumiendo con gran compromiso la Responsabilidad Social Empresarial al interior de la organización y con el fin dar respuesta a las áreas de mejoramiento identificadas en la relación con los colaboradores, se implementaron actividades que permitan generar equilibrio entre la vida laboral y familiar.

- **Miércoles sin reuniones:** está orientada a que ese día, los jefes no citen a reuniones, para que las personas a su cargo dispongan del tiempo para la atención de correos electrónicos y para la planeación y elaboración de tareas.
- **Trabajo eficiente:** los miércoles y viernes la salida de la jornada laboral se deberá realizar en punto y ningún colaborador debe quedarse más tiempo trabajando, a excepción de casos especiales previamente concertados y autorizados por el jefe inmediato.

- **Manejo óptimo del correo electrónico:** campaña orientada a la aplicación estricta de las reglas de oro para el manejo óptimo del correo electrónico corporativo y lograr el uso correcto de esta herramienta de trabajo.
- **Miércoles saludables:** Todos los miércoles después de la jornada laboral se programan actividades de acondicionamiento físico, natación, aeróbicos y/o clases de baile sin ningún costo para todos los colaboradores.





# Cientes

Para COMFANDI es importante atender las necesidades de sus mercados empresarial e individual, por lo tanto ha creado los canales que permiten la cobertura focalizada de éstos, como son:

- Mercado corporativo o empresarial: son las empresas afiliadas que se atienden de manera directa y personalizada, a través de un grupo de Gestores de Calidad de Vida, que les ofrecen programas empresariales en todos los servicios, para el beneficio de los trabajadores afiliados y en algunos casos extensivos a sus familias.
- Mercado individual: son los clientes y usuarios de todos los servicios, está compuesto por los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad no afiliada. Este mercado es atendido a través de un centro de contacto telefónico, la página web, el boletín electrónico y medios de comunicación y publicidad masiva.

Las tarifas de los servicios de la Caja tienen diferentes niveles de subsidio, de acuerdo con la clasificación por categorías de los trabajadores afiliados, que están determinadas por el nivel de ingreso salarial. Las categorías son:

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

\*SMMLV= Salario mínimo mensual legal vigente. Para el año 2009 fue de \$496.900.

La estrategia de la Caja para atender a este importante grupo de interés es liderada por el Departamento de Gestión Comercial Corporativa, que ha definido el proceso de desarrollo de los programas y servicios para ofrecerlos con calidad y variedad, acordes con las necesidades de los mercados objetivo, de la siguiente manera:

	Descripción
<b>Generación de la idea</b>	Surge como resultado de la exploración e identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de estudios, investigaciones y experiencias recopiladas en la prestación del servicio. El resultado puede ser un servicio o programa nuevo o ajustes y mejoramiento de la oferta existente.
<b>Evaluación de pre-factibilidad</b>	Se hace un análisis detallado y exhaustivo, entre las áreas de servicios y el equipo del Departamento de Gestión Comercial Corporativa, acerca de los potenciales servicios o programas, para definir su viabilidad y pertinencia.
<b>Especificación y diseño</b>	Para definir la oferta del servicio o programa, se analiza la información recopilada y los requerimientos, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento.</li> <li>• Limitaciones.</li> <li>• Cobertura.</li> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Oferta.</li> <li>• Equipo de trabajo.</li> </ul>
<b>Pruebas</b>	Se realizan pruebas con un grupo representativo del público objetivo, que permita detectar aspectos a mejorar en cuanto a la capacidad operativa, capacidad de respuesta oportuna, efectividad en los procesos, entre otros.
<b>Implementación</b>	Se incluye el servicio o programa en el portafolio y se realiza el lanzamiento a la fuerza de Gestores de Calidad de Vida, para realizar la promoción y divulgación necesaria.
<b>Seguimiento</b>	Estudios de postventa y satisfacción de clientes permanentes, así como planes de acción para mejoras.

En todas las etapas del proceso de desarrollo de los servicios o programas se tienen en cuenta la salud y la seguridad de los usuarios, con el fin de que no estén en situaciones de riesgo cuando acceden y utilizan los servicios en cualquiera de las instalaciones de la Caja.



## Satisfacción de clientes

Para atender las solicitudes de los clientes, COMFANDI tiene a disposición diferentes canales, como el telefónico, el correo electrónico, buzones de escucha en todos los puntos de servicios y página web.

En el proceso de atención de solicitudes de clientes y usuarios, mensualmente se realiza una encuesta de satisfacción que evalúa la oportunidad, resolución, atención y servicio para las no conformidades.

En el año 2009 la calificación promedio de esta encuesta de satisfacción fue de 4.19, en una escala de 1 a 5, en la que 5 corresponde a la mayor calificación.

Adicionalmente, en cada servicio se realizan periódicamente estudios del Índice de Satisfacción de Clientes, en los que se evalúan la atención y el nivel de servicio. En general, los aspectos evaluados son: instalaciones físicas, atributos de los servicios utilizados y atención del personal.

El promedio de satisfacción por servicio en el año 2009 fue el siguiente:

- Salud 91%, lps ambulatorias 95%
- Mercadeo social, supermercados 94% y Droguerías 95%.
- Recreación 92.1%
- Educación 82.3%
- Vivienda 95.8%
- Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial 87.5%

El indicador de cumplimiento esperado para el 2009 era del 90%.

Durante 2009 no se registraron incidentes derivados de incumplimiento de la regulación legal con resultados de multa, sanción, amonestación o de códigos voluntarios. Tampoco se presentó ninguna reclamación relacionada con la falta de manejo de la privacidad y/o fuga de datos personales de los clientes.



# Comunidad

COMFANDI tiene un gran compromiso con la comunidad, el cual se manifiesta en su Misión y hace parte integral de su política de Responsabilidad Social.

En concordancia con esto, desde las diferentes áreas de la Caja, como Salud, Educación y Cultura, Recreación, Vivienda, Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial, se gestionan programas y acciones que van más allá de los servicios propios de la Caja y benefician a toda la comunidad vallecaucana.

Aunque los servicios de la Caja, en general, están dirigidos a toda la comunidad, con alguna diferenciación en las tarifas según la categoría de afiliación, algunos son desarrollados en alianza con entidades público privadas y convenios de cooperación, permitiendo aunar esfuerzos y recursos para impactar a un mayor número de familias en la región.

Para el logro de este compromiso, durante 2009 se ejecutaron los siguientes programas y acciones:

## Salud:

Se ha conformado un equipo extramural con profesionales de diferentes disciplinas, que tiene como objetivo conocer el entorno familiar y social de los pacientes, permitiendo involucrar a la familia en diferentes procesos que contribuyan a mejorar dicho entorno.

Se adelanta una labor que va más allá del diagnóstico clínico, con un acompañamiento continuo, identificando sus necesidades particulares e involucrando a las familias, con un componente de apoyo psicosocial y la articulación con otros programas.

COMFANDI está convencida que fortalecer los programas de prevención es la única alternativa para disminuir la carga de la enfermedad y la pérdida de la calidad de vida del paciente y su familia.

Entre los programas de prevención más importantes se tienen:

	Descripción
<b>Renacer</b>	Dirigido a pacientes con cáncer, con el propósito de apoyar el manejo del estrés emocional y contribuir a mejorar sus condiciones de vida.
<b>Programa de Control Prenatal</b>	Tiene como propósito la vigilancia de la evolución del proceso de gestación, identificando factores de riesgo psicosocial para la madre, con el fin de realizar una intervención oportuna.
<b>Programa de RENO protección</b>	Se identifican pacientes diabéticos o hipertensos que tienen alteración en la función renal, con el propósito de realizar intervenciones tempranas y se tratan factores de riesgo en su patología, aplazando su progresión.
<b>Programa de Tuberculosis (TBC)</b>	Tiene como objetivo evitar la inasistencia al tratamiento, de los pacientes con esta enfermedad, disminuyendo las complicaciones generadas por este hecho.
<b>Programa Crecimiento y Desarrollo - Sisvan infantil -</b>	Dirigido a niños menores de 5 años con bajo peso o talla, en el que se propicia la recuperación nutricional, a través de un seguimiento y monitoreo periódico y el suministro de complementos nutricionales

## Educación y Cultura:

La Caja ha trabajado en la promoción de la educación y la cultura como catalizador del desarrollo social, fomentando el acceso libre a la formación en todos los niveles académicos, a la información y la cultura. Durante 2009, se han ejecutado las siguientes iniciativas, encaminadas al logro de ese objetivo:



	Descripción
<b>Brigadas con la comunidad</b>	Los estudiantes de nivel técnico, realizan brigadas en las cuales ponen en práctica los aprendizajes adquiridos como una labor social. Son realizadas con la población atendida por entidades sin ánimo de lucro y en los servicios COMFANDI.
<b>Visitas escolares</b>	El servicio de bibliotecas fomenta las visitas de escuelas públicas y privadas que no tienen acceso a una biblioteca, con el fin de promover el acceso a los libros y la cultura como fuente para su continua formación.
<b>La Caja viajera</b>	Con este programa se busca tener una extensión de la biblioteca en instituciones educativas, empresas y espacios no convencionales, llevando cajas y morrales, con 40 ó 60 libros, para realizar actividades de promoción de lectura y brindar acceso a los libros y la cultura a toda la comunidad.
<b>Programa de discapacidad</b>	Se cuenta con un área especial para la prestación servicios bibliotecarios de consulta y acceso a la información para personas en situación de discapacidad visual o auditiva. Además, se realizan actividades de inclusión a los diferentes servicios de la biblioteca.
<b>Hogar Juvenil Campesino</b>	En la Regional Buga, se acompaña a los niños del Hogar Juvenil Campesino de Yotoco en la consecución de padrinos que los apoyen económicamente.
<b>Jardines sociales</b>	La Caja, en convenio con el ICBF, interviene en programas de primera infancia, en el Jardín Social El Paraíso en Potrerogrande y el Hogar Múltiple Semillitas de Amor en Florida. Estos espacios se trabaja por el bienestar integral de los niños y niñas menores de 5 años.
<b>Colegio en concesión Potrero grande</b>	COMFANDI es el operador del Colegio Potrero grande, en Cali, responsabilidad delegada por el Ministerio de Educación y la Alcaldía. El colegio se está constituyendo en el eje transformador de la comunidad en aspectos referidos a la percepción social del sector y a la construcción de paz y relaciones constructivas.
<b>Construcción de ciudadanía</b>	En alianza con la Fundación Smurfit Cartón de Colombia, Yapanakú y la Cámara de Comercio, se desarrollan los proyectos estudiantiles Gestión Ciudadana y Ola Pacífico, orientados hacia la formación de una conciencia ciudadana en los jóvenes escolarizados.
<b>Proyecto Líderes Siglo XXI</b>	Es un proyecto desarrollado por Meals de Colombia S.A., cuyo objetivo es facilitar la implementación de la gestión integral en la administración de los procesos de las instituciones educativas.  Desde el año 2009 COMFANDI acompaña a la institución Libardo Madrid Valderrama con asesoría para el mejoramiento de sus procesos e implementación de metodologías de gestión.

Adicionalmente, se gestionaron las siguientes alianzas educativas, como extensión de los servicios a la comunidad:

Convenio	Objetivo	Aliados	Población
<b>Ampliación de cobertura SENA</b>	Articulación de acciones, esfuerzos, capacidades y conocimientos para el desarrollo conjunto de programas en torno a la formación de población vulnerable.	SENA	1.627 jóvenes
<b>Corporación Comunitec</b>	Facilitar el acceso a la educación superior tecnológica con calidad y pertinencia, a los jóvenes de los estratos 1, 2 y 3 de Cali	Arquidiócesis de Cali, Asocaña, diario El País, FUC Lumen Gentium, Uniminuto, y la UAO.	3000 jóvenes

### Vivienda:

En los proyectos de vivienda que adelanta la Caja, se realizan procesos de organización comunitaria y de convivencia, para que las familias se involucren en el desarrollo de su comunidad, fortaleciendo valores, sensibilizándolos hacia la conservación del medio ambiente y se capacitan en habilidades de liderazgo y autogestión, para comprometerlos como actores fundamentales para su desarrollo.





## Mercadeo Social:

Gracias a la cobertura de los puntos de venta, supermercados y droguerías en todo el departamento, con este servicio se llega e impacta a la comunidad en general, afiliada y no afiliada y también se contribuye a diferentes programas generadores de valor público.



	Descripción
<b>Integralidad</b>	En el marco de la estrategia de los Centros de Mejoramiento de Calidad de Vida (CMCV), los supermercados y droguerías se convierten en centros integrales de prestación de servicios, identificando las características sociales de cada área de influencia, para llevar los servicios que generan un mayor impacto.
<b>Pago del subsidio de Familias en Acción</b>	Desde 2009 se presta el servicio de pago de subsidios a las personas vinculadas al programa de Familias en Acción, brindándole a la comunidad cercanía y seguridad.
<b>Programa ICBF</b>	Acompañamiento a hogares del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, madres comunitarias y padres de familia, con el fin de lograr la formación integral de los niños, asegurando el cumplimiento de sus derechos y brindando asesoría psicosocial, técnica, administrativa y nutricional,
<b>Cooperativa de empacadores</b>	Esta iniciativa tiene como objetivo ofrecer una alternativa para el mejoramiento de la calidad de vida de los jóvenes empacadores de los supermercados, con la vinculación a la seguridad social. Además, se les ofrece servicios de ahorro y acceso a posibilidades de formación.
<b>Vallenpaz</b>	Apoyo a la Corporación Vallenpaz, gestora del proceso regional de búsqueda de condiciones para propiciar la paz en las zonas rurales del suroccidente colombiano. Las organizaciones vinculadas reciben de COMFANDI asesoría especializada en producción y comercialización agrícola, con una inversión en 2009 de \$30.9 MM y son proveedores de frutas y verduras de los supermercados, con compras por \$437 MM.
<b>100% Valle del Cauca</b>	Tiene como objetivo llevar los diferentes servicios de la Caja a toda la comunidad del departamento, especialmente a los municipios en los que no hay presencia física.

## Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial:

COMFANDI trabaja estratégicamente en la conformación de una cultura emprendedora, la creación y fortalecimiento de empresas y ha desarrollado los siguientes programas hacia la comunidad:



	Descripción
<b>Proyecto de Modelo Migratorio de Retorno Voluntario</b>	Incrementar las oportunidades de empleo y promover la vocación emprendedora de las familias colombianas de inmigrantes en España, a través del establecimiento de empresas innovadoras y dinámicas en la región.
<b>Programa PUM</b>	En alianza con el Consulado Holandés se ofrece asistencia técnica a las Mipyme, con expertos senior holandeses, en temas productivos, administrativos y financieros.

## Recreación:

Se desarrollan iniciativas dirigidas a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, la interacción con el medio ambiente y la construcción de cultura ciudadana y valores.

Las actividades desarrolladas son de libre acceso a la comunidad, con tarifas diferenciadas o a través de convenio con entidades estatales. Algunas de las iniciativas desarrolladas durante el 2009 fueron:



	Descripción
<b>Programa de promoción turística</b>	Promover desde los centros vacacionales, la visita a los atractivos turísticos de las regiones en las que están ubicados, aportando al desarrollo del turismo del Valle del Cauca. Además, se realizaron actividades para la sensibilización y la conservación del medio ambiente.
<b>Programa Parche 12</b>	En alianza con la Universidad del Valle se trabaja con los jóvenes del sector del barrio El Paraíso, la promoción de valores y el reconocimiento de las problemáticas de su comunidad. En esta iniciativa los participantes se apropian de herramientas recreativas para exteriorizar las temáticas tratadas y aportar a los proyectos de vida que quieren alcanzar.
<b>Programa de convocatoria Lago Calima</b>	Sensibilizar al usuario sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y los valores ciudadanos, por medio de actividades participativas lúdico – educativas.
<b>Escuela de Padres</b>	Proceso participativo e incluyente con los padres de los participantes en las Escuelas Deportivas como complemento de la formación integral de los niños y jóvenes.

## COMFANDI y la cooperación:

La Caja adelantó durante el año 2009 algunas iniciativas de cooperación nacional e internacional, entre ellas:

Proyecto	Beneficiarios	Valor total proyecto (Miles de pesos)	Aliados
Fortalecimiento institucional y alternativas económicas sostenibles para las familias desplazadas pertenecientes a 18 asociaciones establecidas en el Valle del Cauca	963 familias en situación de desplazamiento y vulnerabilidad, pertenecientes a 18 asociaciones inscritas en la Mesa de Desplazados de la Alcaldía de Santiago de Cali.	1.025.622	Acción Social, Unión Europea, Alcaldía de Santiago de Cali
Industrias Culturales	Emprendimientos culturales de alto potencial. Empresas formales e informales con potencial de crecimiento.	5.780.000	BID-FOMIN, Metrópoli, Cámara de Comercio de Cali, ICESI, Alcaldía Santiago de Cali
Asistencia técnica para el fortalecimiento socioeconómico de los habitantes de bajamar en el municipio de Buenaventura	800 familias.	1.887.247	MIDAS, Ministerio de Vivienda, Ambiente y Desarrollo Territorial y la Universidad del Pacífico
Programa de inserción laboral productiva para personas con discapacidad	Personas con discapacidad física, sensorial y cognitiva que buscan mejorar sus niveles de ingresos, a través de su acceso al mercado laboral mediante el empleo o desarrollo de emprendimientos sociales.	8.075.000	BID-FOMIN, Acción Social, SENA, Fundación Saldarriaga Concha, Fundación Corona, Comfamiliar Risaralda, Comfenalco Antioquia y Cafam
Proyecto Foníñez – Italia	150 niños de 0 a 6 años de edad del barrio Potrero grande.	201.176	Región de Abruzzo Italia

# Proveedores

COMFANDI por ofrecer una gran variedad de servicios, cuenta así mismo con diferentes proveedores de productos y servicios, con diversas características, convirtiéndose en un grupo de interés importante para la organización, con el que se deben iniciar procesos de interrelación que fortalezcan la relación con ellos.

Con el ejercicio de autodiagnóstico en RSE que se realizó en el 2008, en el que se evaluó como un área de gestión la relación con este grupo de interés, se identificaron aspectos positivos y por mejorar.

Entre las prácticas positivas identificadas se tienen:

- Procedimientos de contratación, negociación y condiciones de pago claros, así como el pago oportuno y de acuerdo con lo pactado.
- Se adelantan procesos de licitación cuando son grandes contrataciones, en condiciones transparentes.
- Se contrata con entidades legalmente constituidas y que cumplan con los requerimientos de ley en cuanto a la seguridad social de sus empleados.
- Hay una preferencia por los proveedores de productos y servicios desarrollados en el departamento, promoviendo el desarrollo local.

A continuación se presentan algunas de las acciones más representativas que se llevan a cabo para fortalecer la relación con los proveedores en el servicio de Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) y Recreación.

## Mercadeo Social

### Cooperativa de empacadores

El área de Mercadeo Social que tiene en sus puntos de venta jóvenes empacadores, planteó la iniciativa de constituir una Cooperativa de Empacadores, para contratarlos, brindarles vinculación con sus familias a la seguridad social, servicios de ahorro y acceso a posibilidades de formación laboral, orientada al trabajo en equipo, la cooperación y la autogestión.

Esta cooperativa fue fundada el 12 de mayo de 2009 por 12 jóvenes empacadores, con el apoyo de COMFANDI como gestor y aportante de herramientas administrativas, jurídicas y económicas, para su puesta en marcha

### Marcas Propias

Para el proceso de selección de proveedores de los productos que llevan la marca COMFANDI, se hace una selección abierta de proponentes potenciales que pueden garantizar la calidad de los productos.

Una vez seleccionado el proveedor, se realiza la negociación abierta basada en una relación gana - gana, con el objetivo de brindarle al consumidor final productos con calidad y economía.





## Recreación

El manejo de los proveedores en el Departamento de Recreación se ha convertido en uno de los ejes estratégicos, a través del cual se ha logrado aumentar la competitividad y mejorar la capacidad de gestión, generando valor agregado para las empresas afiliadas.

Con este propósito y estableciendo condiciones previas de cantidad, calidad y costos, obtenemos beneficios mutuos a partir de la premisa "Ganar - ganar"; fortaleciendo una relación comercial de confianza.



A continuación relacionamos algunos aspectos representativos en esta labor:

1. Garantizar que los prestadores de servicios se encuentren legalmente constituidos o registradas ante entes oficiales, para lo cual cada año se hace una actualización de los documentos soporte.
2. Acompañamiento en el desarrollo a pequeñas empresas, garantizando su participación en el mercado.
3. Supervisión al cumplimiento del pago de la seguridad social, para garantizar una adecuada cobertura del personal que es contratado para prestar los servicios a COMFANDI.
4. Aumentar la competitividad del recurso humano a través de procesos de capacitación propios o con terceros, que mejoren la calidad del servicio que prestan a COMFANDI.
5. Fomento a las alianzas entre gremios para garantizar la cantidad y calidad de los servicios solicitados por las empresas afiliadas.
6. Implementación de un proceso de evaluación, que permite retroalimentar al proveedor del servicio, que se traduce en beneficios y transparencia en la asignación de negocios.
7. Fomentar la creación de nuevos productos y servicios a partir de los requerimientos del mercado.
8. Nuevas oportunidades de empleo para las personas y empresas ubicadas en las Regionales de COMFANDI en Palmira, Buga, Tuluá y Cartago, supliendo los servicios que desde allí se generen.
9. Garantizar un proceso de contratación equitativo en cada una de las líneas de servicio.
10. Supervisar en los proveedores de transporte, el cumplimiento y pago oportuno de las pólizas de seguros y cubrimiento a tercero para la prestación del servicio.
11. Realizar el pago oportuno a proveedores de acuerdo con lo negociado en la contratación de servicios.



## Gestión Ambiental

# Gestión Ambiental



COMFANDI contribuye desde sus diferentes servicios con el cuidado del medio ambiente, ya sea disminuyendo el impacto o participando en la construcción de una cultura ambientalmente amigable. Desde esta perspectiva, se han adelantado iniciativas que aún se están estructurando, organizando y articulando para consolidarse como programas corporativos.



# Descripción de las principales inversiones y gastos ambientales

- Recolección, tratamiento y disposición final de residuos comunes, hospitalarios y peligrosos.
- Presentación de las Declaratorias Ambientales que son obligatorias para el servicio de Salud y se presentan al Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, DAGMA, para los puntos de servicio ubicados en Cali y a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, para los ubicados en municipios diferentes a Cali. Este informe se presenta anualmente con las mediciones de los siguientes aspectos ambientales:

1. Generación de aguas residuales.
2. Generación de residuos sólidos.
3. Mediciones de nivel de ruido.

- Sistema de tratamiento de aguas residuales del laboratorio clínico especializado antes del vertimiento – Biodigestor.
- Sistema de tratamiento de aguas residuales generadas en el Complejo Vacacional Lago Calima.
- Presentación de registro RESPEL de los puntos de servicio de Salud ante la CVC. En este registro se reporta la información relacionada con la generación de residuos peligrosos. Adicional a la CVC, también es controlado por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia – IDEAM.

## Reutilización de materiales

Entre las iniciativas para reducir el impacto ambiental generado por los residuos materiales durante 2009, están:

- El papel y el cartón generado en los puntos de servicio de la Caja, son vendidos y entregados para su reutilización. El promedio mensual de estos materiales que se recicló fue de 8 toneladas.
- Otro grupo de materiales que es vendido como chatarra, está compuesto por artículos que son dados de baja, tales como: activos fijos, activos de operación, elementos metalmecánicos propios de los inmuebles (puertas, rejas, cerchas, etc.), muebles metálicos y de madera, acero inoxidable, equipos médicos, electrodomésticos, repuestos automotores, repuestos y elementos eléctricos, entre otros.
- Los computadores dados de baja son entregados a una empresa que les realiza una disposición final adecuada, de acuerdo con el tipo de material y la normatividad ambiental existente.

## Energía

En las medidas adoptadas por la Caja para el ahorro de energía se encuentran las siguientes:

- Cambio de tecnología en el sistema de alumbrado, que es más eficiente y contribuye con una disminución considerable en el consumo.
- Se programa el apagado de los aires acondicionados de las oficinas administrativas una hora antes de terminarse la jornada laboral, generando un ahorro significativo.



- Implementación de nuevas tecnologías en los proyectos de construcción que se adelantan, enfocados a disminuir los consumos de energía a través de la ventilación e iluminación natural.
- Adecuación de circuitos eléctricos de alumbrado que permiten el uso racional de la energía, sectorizando el consumo por áreas de trabajo real.
- Incorporar en la gestión de mantenimiento preventivo, políticas en calidad de energía como balanceo de cargas y nivelación de energía reactiva.

## Agua

### Captación de aguas subterráneas

Pozo	M3/año
Centro Campestre Pance	190.000
Centro Campestre Arroyohondo	60.000
Edificio Administrativo El Prado	5.000
Torres de COMFANDI	4.500

### Captación de aguas superficiales

Punto de servicio	M3/año
Complejo Lago Calima	180.000
Centro Recreativo El Lago (1)	60.000
Centro Campestre Arroyohondo (2)	10.000

- (1) Para riego de zonas verdes  
(2) Para riego de canchas

## Emisiones, vertidos y residuos

### Emisiones

- Las emisiones directas de gases de efecto invernadero son generadas por las plantas de emergencias, los equipos autoclave en las áreas de Salud y el parque automotor.
- Las emisiones indirectas son generadas por la incineración de los residuos hospitalarios y peligrosos.

### Vertidos

Cada 3 años, se presenta a la CVC un informe de control de vertimientos de aguas residuales para los centros recreativos Arroyohondo, Cartago y El Lago y para el Centro Vacacional Lago Calima, el último informe fue presentado en 2007 y será renovado en 2010. En este informe se registra la medición del nivel de contaminación inicial de las aguas residuales, su tratamiento y su nivel de contaminación final antes de su vertimiento.

Así mismo, desde el servicio de Salud se realiza el informe de vertidos para las clínicas, presentando las declaraciones ambientales de acuerdo con la norma.

Punto de Servicio	% remoción
Laboratorio Tequendama	95.76
Centro Vacacional Lago Calima	88.58
Centro Campestre Arroyohondo	88.35
Hostería Los Veleros	85.14
Centro Recreativo Cartago	84.92

Informe de Remoción<sup>1</sup> en DB05 de Vertimientos: Hace referencia a la reducción de cargas contaminantes que se miden en DB05, que es la medición del oxígeno del agua cuando se entrega.

## Residuos

La recolección, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos (hospitalarios - riesgo biológico -, amalgamas, residuos de mercurio, etc.) es realizada a través de un contratista que garantiza la prestación de estos servicios conforme a lo establecido por la ley en los Decreto 2676, Decreto 1713, Decreto 2763.

La destinación final de los residuos comunes es en relleno sanitario y para los peligrosos la incineración y disposición final en relleno de seguridad.

Tipo de residuos	Promedio mensual
Comunes	546.029 m <sup>3</sup>
Peligrosos	10.625 Kg



## Productos y servicios

### Iniciativa para mitigar los impactos ambientales

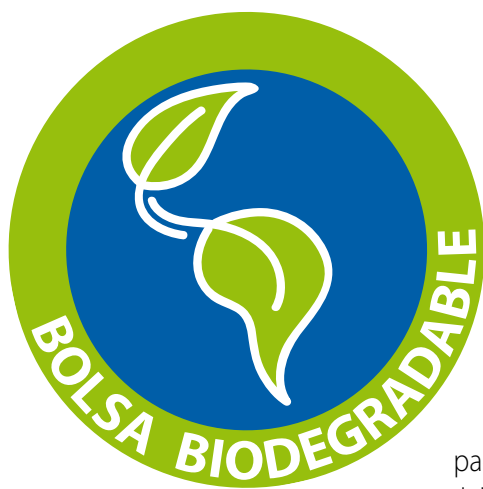
#### Ahorro de papel

El consumo de papel se ha disminuido por: la impresión de documentos a doble cara y en papel reutilizable, la doble utilización de los rollos de papel en las calculadoras, la implementación del sistema de correspondencia interna (memos electrónicos) y el envío de comunicaciones externas via e-mail, basándose en la aplicación de la teoría "cero papel".

#### Programa de reciclaje de cartón y plástico

Como parte del compromiso con el medio ambiente, el servicio de Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) ha desarrollado el plan de reciclaje para el acopio del cartón, el papel y el plástico de todos los puntos de venta. Estos desechos son entregados a una compañía de reciclaje, la cual se encarga de reprocesarlos.

En el año 2009 se recolectaron 284.125 kilos de cartón y 18.171 kilos de plástico.



### **Empaque biodegradable**

Desde el año 2007 COMFANDI inició el uso de bolsas biodegradables en todos sus puntos de venta. Para 2009, el 70% de las bolsas de empaque son de material biodegradable, lo que ha representando una inversión de \$518 millones.

Las bolsas biodegradables usadas por los Supermercados y droguerías COMFANDI se destruyen en un periodo máximo de año y medio.

Otro mecanismo que se está desarrollando para ayudar a la protección del medio ambiente es la optimización del uso de la bolsa de empaque, para ello se sensibilizó al personal de cajeros y empacadores de los diferentes puntos de venta en el uso racional de las bolsas, reduciendo su consumo.

### **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS.**

En el año 2009, el servicio de Mercadeo Social (Supermercados y droguerías) continúa con el desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que tiene como objetivo orientar al personal en el manejo de los residuos sólidos, líquidos y peligrosos, minimizando los riesgos al medio ambiente y a la salud, cumpliendo con los requerimientos de ley.

También en 2009 se generaron 191.953 m<sup>3</sup> de basura común, la cual fue recolectada por el servicio de residuos públicos. De igual forma se generaron 484 kg. de residuos peligrosos, los cuales fueron entregados al Servicio Especial de Aseo Integral RH, para su tratamiento y disposición final.

### **Otras iniciativas**

- Desde el servicio de Salud se han adelantado gestiones orientadas al cuidado del medio ambiente, para esto se desarrolló el proyecto de implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, que tiene como objetivo diseñar e implementar permanentemente este Plan en cada una de las IPS de COMFANDI, de manera que contribuya con el mejoramiento ambiental y de cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2676 de 2000, la Resolución 1164 de 2.002 y la normatividad vigente. Para este proyecto actualmente se tiene un sistema de seguimiento de indicadores que permite verificar el nivel de implementación y cumplimiento.
- En el servicio de Vivienda se fomenta el cuidado y buen uso de las zonas verdes, así como el manejo adecuado de los residuos sólidos en las urbanizaciones beneficiarias de los subsidios de Vivienda de Interés Social.
- En el Departamento de Educación y Cultura, se ha desarrollado el Programa Ambiental Escolar, PRAES, "Una Mano Amiga para el Medio Ambiente", el cual se implementará en los colegios COMFANDI a partir del año lectivo 2010 - 2011. Durante 2009 se realizó todo el proceso de planeación y direccionamiento, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley General de la Educación y a lo reglamentado por el Decreto 1743 de 1994.





# Índice de Contenidos GRI









# Los diez principios




## Derechos humanos

	<p><b>Principio 1:</b></p> <p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.</p>
	<p><b>Principio 2:</b></p> <p>Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.</p>


## Normas laborales

	<p><b>Principio 3:</b></p> <p>Las empresas deben respetar la negociación con instancias representativas de trabajadores, las que no puedan ser dominadas por intereses ajenos a ellos, y dentro de este marco, se podrán llevar a cabo negociaciones entre ambas partes, a través de mecanismos que de común acuerdo se determinen;</p>
	<p><b>Principio 4:</b></p> <p>Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;</p>
	<p><b>Principio 5:</b></p> <p>Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil;</p>
	<p><b>Principio 6:</b></p> <p>Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>

## Medio ambiente

	<p><b>Principio 7:</b></p> <p>Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;</p>
	<p><b>Principio 8:</b></p> <p>Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental;</p>
	<p><b>Principio 9:</b></p> <p>Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.</p>

## Lucha contra la corrupción

	<p><b>Principio 10:</b></p> <p>Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>
---	--



# Índice de Contenidos GRI

Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
<b>PERFIL</b>				
<b>1. Estrategia y Análisis</b>				
1.1	Declaración del Director Ejecutivo.	Carta del Director	7 - 8	Reportado
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Director	8	Reportado
<b>2. Perfil de la Organización</b>				
2.1	Nombre.	Perfil Corporativo	15	Reportado
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	Perfil Corporativo	22 - 36	Reportado
2.3	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestro Hacer	46 - 48	Reportado
2.4	Localización de la sede principal.	Perfil Corporativo	17	Reportado
2.5	Número de los países donde opera.	Perfil Corporativo	17	Reportado
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil Corporativo	15	Reportado
2.7	Mercados servidos.	Perfil Corporativo	22	Reportado
2.8	Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios.	Gestión Económica	70	Reportado
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.	Perfil Corporativo	37 - 38	Reportado
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período.	Nuestro Hacer	49 - 52	Reportado
<b>3. Parámetros del informe</b>				
<b>Perfil del informe</b>				
3.1	Período cubierto por la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.2	Fecha de la memoria más reciente.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.3	Ciclo de presentación de la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.4	Punto de contacto en relación con la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
<b>Alcance y Cobertura del Informe</b>				
3.5	Definición de contenidos de la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.6	Cobertura de la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.7	Límites al alcance de la memoria.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.8	Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Acerca del Informe	11	Reportado
3.10	Efecto de la re expresión de memorias anteriores.	Sin reportar por ser el primer Informe		
3.11	Cambios significativos en el alcance de la memoria.	Sin reportar por ser el primer Informe		
3.12	Índice de contenidos GRI.	Tabla de Contenidos GRI	112 - 120	Reportado

Descripción del Indicador	Capítulo del Informe	Página	Estado
<b>Verificación</b>			
3.13 Verificación.			Sin reportar
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
<b>Gobierno</b>			
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	Nuestro Hacer	45 - 46	Reportado
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	Nuestro Hacer	45	Reportado
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Nuestro Hacer	45	Reportado
4.4 Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno.			Sin reportar
4.5 Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.			Sin reportar
4.6 Procedimiento para evitar conflicto de interés.			Sin reportar
4.7 Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno.			Sin reportar
4.8 Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico.	Nuestro Hacer	43 - 44	Reportado
4.9 Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.			Sin reportar
4.10 Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno.			Sin reportar
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11 Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución.	Gestión de la RSE	65	Reportado
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización.	Gestión Social	97 - 102	Reportado
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya.	Nuestro Hacer	48	Reportado
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14 Relación de grupos de interés: identificación.	Gestión de la RSE	62 - 63	Reportado
4.15 Base para la selección e identificación de los grupos de interés.	Gestión de la RSE	62	Reportado
4.16 Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.			Sin reportar



Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización.			Sin reportar
<b>5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño</b>				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		Perfil Corporativo		
<b>Aspecto: Desempeño Económico</b>				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno.	Gestión Económica	71 - 72	Reportado
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático.			Sin reportar
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Gestión Económica	84	Reportado
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Gestión Económica	73	Reportado
<b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Sin reportar
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.			Sin reportar
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.			Sin reportar
<b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b>				
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.			Sin reportar
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Gestión Económica	73 - 76	Reportado
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		Gestión Social		
<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>				
<b>Aspecto: Materiales</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen.			Sin reportar
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			Sin reportar
<b>Aspecto: Energía</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			Sin reportar



Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.			Sin reportar
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Gestión Ambiental	107 - 108	Reportado
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Gestión Ambiental	107 - 108	Reportado
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Gestión Ambiental	107 - 108	Reportado
<b>Aspecto: Agua</b>				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Gestión Ambiental	108	Reportado
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			Sin reportar
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Gestión Ambiental	108	Reportado
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.			Sin reportar
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			Sin reportar
EN13	Hábitat protegidos o restaurados.			Sin reportar
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			Sin reportar
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			Sin reportar
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Gestión Ambiental	108	Reportado
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.			Sin reportar
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.			Sin reportar

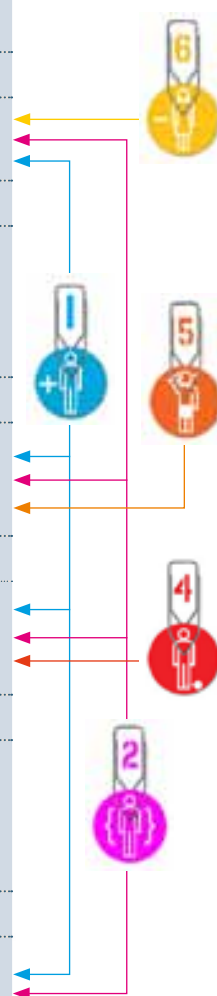
Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.			Sin reportar
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			Sin reportar
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Gestión Ambiental	108	Reportado
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Gestión Ambiental	109	Reportado
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			Sin reportar
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.			Sin reportar
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			Sin reportar
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Gestión Ambiental	109 - 110	Reportado
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto.	Gestión Ambiental	109 - 110	Reportado
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.			Sin reportar
<b>Aspecto: Transporte</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.			Sin reportar
<b>Aspecto: General</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Gestión Ambiental	107	Reportado
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>		Gestión Social		
<b>Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</b>				
<b>Aspecto: Empleo</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región.	Gestión Social	79 - 81	Reportado



Descripción del Indicador	Capítulo del Informe	Página	Estado
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Gestión Social	79 - 81	Reportado
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Gestión Social	83 - 84	Reportado
<b>Aspecto: Relaciones Empresa - Trabajadores</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.			Sin reportar
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos.			Sin reportar
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y a asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Gestión Social	86	Reportado
LA7 Tasas de absentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región.	Gestión Social	86	Reportado
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Gestión Social	87	Reportado
LA9 Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.			Sin reportar
<b>Aspecto: Formación y educación</b>			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados.	Gestión Social	89	Reportado
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Gestión Social	87-88	Reportado
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Gestión Social	91	Reportado
<b>Aspecto: Diversidad de igualdad de oportunidades</b>			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gestión Social	82	Reportado
LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	Gestión Social	83	Reportado



Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		Perfil Corporativo		
<b>Indicadores de desempeño de derechos humanos</b>				
<b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			Sin reportar
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y mediadas adoptadas en estas materias.			Sin reportar
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.			Sin reportar
<b>Aspecto: No discriminación</b>				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Perfil Corporativo	39	Reportado
<b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			Sin reportar
<b>Aspecto: Explotación infantil</b>				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Perfil Corporativo	39	Reportado
<b>Aspecto: Trabajos forzados</b>				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Perfil Corporativo	39	Reportado
<b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.			Sin reportar
<b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Perfil Corporativo	39	Reportado



Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
<b>SOCIEDAD</b>				
<b>Indicadores de desempeño de Sociedad</b>				
<b>Aspecto: Comunidad</b>				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Gestión Social	97 - 102	Reportado
<b>Aspecto: Corrupción</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			Sin reportar
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.			Sin reportar
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			Sin reportar
<b>Aspecto: Política Pública</b>				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".			Sin reportar
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.			Sin reportar
<b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b>				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.			Sin reportar
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			Sin reportar
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>				
<b>Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos</b>				
<b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>				
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.	Gestión Social	95	Reportado



Descripción del Indicador		Capítulo del Informe	Página	Estado
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Sin reportar
<b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			Sin reportar
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			Sin reportar
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Gestión Social	96	Reportado
<b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b>				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			Sin reportar
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Gestión Social	96	Reportado
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Gestión Social	96	Reportado
<b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			Sin reportar



## **Dirección**

María Nelly Alzate Martínez

## **Coordinación general**

Eliana María Rodríguez García

## **Coordinación editorial**

Lilian Patricia Echeverry Díaz

## **Redacción**

Ivonne Valderrama González

## **Diseño y diagramación**

Luis Alfonso Gómez Arias – Comunicaciones Comfandi

## **Fotografía**

Agencia Fokal

Etakanola.com

Archivo Comfandi

## **Impresión**

Imágenes Gráficas

Este informe está impreso en papel fino **Kimberly Prestige**, el cual es reciclable, incluso después de su utilización, y libre de ácido y de cloro elemental (E.C.F.). Para su elaboración se utilizan fibras de bosques industriales que son regenerados constantemente ayudando a la conservación del medio ambiente. Los papeles finos Kimberly están certificados a nivel mundial por el PEFC™ (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), que asegura que la materia prima utilizada en el proceso de producción proviene de bosques renovables y sostenibles.



## Comfandi

Sede Administrativa y de Servicios El Prado

Carrera 23 No 26 B - 46. Cali, Valle del Cauca - Colombia

PBX: 334 0000

Línea gratuita nacional: **018000 968410**

[www.comfandi.com.co](http://www.comfandi.com.co)



