



Informe de sostenibilidad

Caja de compensación familiar de Antioquia Comfama

2013



6k 11k Carrera del Día Olímpico

comfama

6k 11k Carrera del Día Olímpico
Meta
Comfama Medios de Transportación

Carrera día Olímpico Comfama 60 años.

Tabla de contenido

1. Presentación	4
1.1. Mensaje de la Dirección	5
1.2. Impactos y desafíos	6
2. Somos Comfama	9
2.1. Nuestros orígenes	10
2.2. Estructura operativa	12
2.3. Plataforma para la prestación de servicios	12
2.3.1. Plataforma física	12
2.3.2. Plataforma tecnológica	17
2.3.3. Plataforma de comunicaciones	17
2.4. Gobierno corporativo	19
2.4.1. Órganos de Dirección	19
2.4.2. Órganos de control	21
2.4.2.1. Órganos de control interno	21
2.4.2.2. Órganos de control externos	23
2.5. Comfama para el mundo	23
2.6. Premios y distinciones	32
3. Nuestro informe	33
4. Nuestros grupos de interés	35
5. Dimensión económica	42
6. Dimensión social	47
6.1. Desarrollo de capacidades	49
6.2. Acceso a oportunidades	66
6.3. Nuestra gente Comfama	73
6.4. Derechos humanos, una prioridad	77
7. Dimensión ambiental	79
8. Cuadro de indicadores	83



María Inés Restrepo de Arango, Directora Comfama

1. Presentación

1.1. Mensaje de la Dirección

Uno de los principales resultados de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible en 2012 (Rio+20) fue el acuerdo de los Estados participantes para poner en marcha un conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) coherentes con la Agenda de Desarrollo Post 2015, definida ésta como un marco de desarrollo global que sucederá a los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio cuando éstos lleguen a su fecha límite a finales de 2015.

En este sentido, y luego de las consultas pertinentes entre los Estados miembros de las Naciones Unidas, fueron propuestos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que apuntan a hacia una economía verde que proteja la salud del medio ambiente y al crecimiento del ingreso, el trabajo digno y la erradicación de la pobreza. Así las cosas, entre los ODS planteados se destacan algunos como: asegurar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades, garantizar una educación de calidad y equitativa, promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos, reducir la desigualdad dentro y entre países, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos, entre otros de igual importancia.

A lo largo de 60 años Comfama, mediante un pacto voluntario entre empresarios y trabajadores que dio origen al sistema de compensación familiar en Colombia, ha contribuido de manera significativa al logro de objetivos como los que acaban de plantearse mediante un modelo integral de prestación de servicios sociales orientado a mejorar la calidad de vida de los trabajadores antioqueños y sus familias, basado en la redistribución del ingreso y la riqueza como mecanismo para reducir las disparidades sociales, convirtiéndose en una innovadora práctica de política social que hoy goza del reconocimiento de la academia y de diferentes gobiernos del mundo.

Las siguientes cifras dan cuenta del aporte de Comfama en 2013 al desarrollo sostenible de la región mediante la prestación de servicios sociales en educación, salud, vivienda, recreación y servicios financieros que impactan a cerca de 4 millones de personas en Antioquia y Colombia, de la siguiente manera:

- 16.359 soluciones en vivienda
- 150.706 créditos por un valor de \$ 86.190 millones.
- 2'197.054 afiliados al sistema de protección social en salud y 15'496.946 actividades en salud.
- 312.844 matrículas en programas educativos.
- 7.321 niños atendidos en nuestros preescolares.
- 1'461.109 asistentes a nuestros cinco parques recreativos.
- 503.249 personas se ejercitaron y mejoraron sus condiciones físicas en nuestros gimnasios
- \$ 150.039 millones entregados en cuota monetaria a un promedio mensual de 536.313 personas

Bajo este contexto, Comfama reitera su compromiso con los principios del desarrollo sostenible como lo ha hecho desde su nacimiento en 1954, en aras de contribuir a la reducción de la pobreza, a la promoción del empleo digno, a energía no contaminante y a un uso más sostenible y adecuado de los recursos, aportando

desde su quehacer y sus acciones cotidianas al crecimiento económico, la equidad social y la sostenibilidad ambiental en la región y en el país.

María Inés Restrepo de Arango

Directora Comfama

1.2. Impactos y desafíos

Durante el año anterior desplegamos toda nuestra capacidad institucional para abordar importantes proyectos en nuestro afán por consolidar la empresa del siglo XXI y contribuir con el progreso social de los antioqueños y colombianos. Como resultado, forjamos una de las alianzas público privadas más innovadoras e importantes en el país con el fin de atender la salud de millones de antioqueños en el Régimen Subsidiado y consolidar una nueva institucionalidad para ser replicada en otras regiones del país. Igualmente participamos de importantes iniciativas para solucionar el déficit de vivienda, como la gerencia del Fondo Adaptación, programa mediante el cual miles de colombianos lograrán el sueño de contar con una vivienda propia. Adicionalmente, avanzamos en la consolidación de una importante red de puntos de atención a nuestros usuarios, con nuevas sedes como la Casa Provincial de Rionegro, el centro empresarial Olaya Herrera, el centro comercial Los Molinos, Ciudad del Río, la Clínica Panamericana en Urabá –en la cual Comfama tiene participación- y la modernización de nuestros parques recreativos con nuevas atracciones y contenidos temático, sedes en las cuales ofrecemos a los afiliados y a la comunidad en general un portafolio de servicios renovado, innovador y en sintonía con sus necesidades.

Estos logros nos consolidan como una de las empresas de servicios sociales más importantes en el país, pero igualmente nos plantean grandes desafíos y retos, tanto para el presente inmediato como para el futuro. En este sentido nos enfrentamos al reto de desplegar la nueva institucionalidad para atender las necesidades de salud de millones de antioqueños que cuentan con Comfama como su aliada para cuidar su bienestar. La operación de Savia Salud EPS implicará aplicar toda nuestra experiencia y conocimiento en la prestación de servicios de calidad para proteger a los antioqueños que confían en Comfama para el cuidado de su salud y construir así un modelo replicable en otras zonas del país.

Así, la reinversión de la salud en Antioquia ha sido un paso vital en la consolidación de la Caja del siglo XXI, lo que nos obliga a seguir adelante en el crecimiento de los demás servicios sociales, soportados por una nueva plataforma informática y una nueva estructura organizacional que buscan multiplicar nuestras capacidades para ofrecer servicios oportunos, pertinentes y de calidad gracias a la expansión de todo un conjunto de canales de dispensación que nos plantea el reto de consolidar esta novedosa red de sedes para impactar a una creciente población con productos y servicios innovadores.

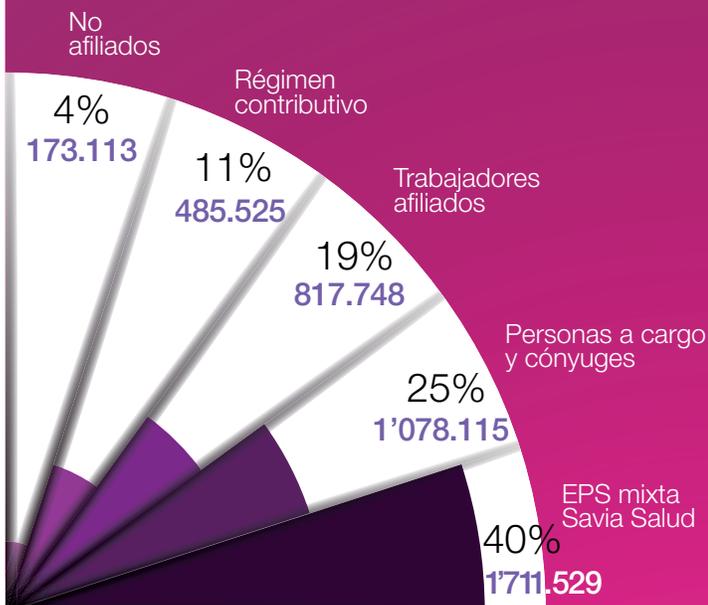
Paralela a ello, la puesta en marcha del mecanismo de protección al cesante y la reglamentación de sus diferentes componentes, implica que la Caja desarrolle e implemente su estrategia de atención integral al desempleado y posicione su Agencia de gestión y colocación de empleo como la plataforma ideal para insertarse eficientemente en el mercado laboral regional.

Finalmente, la problemática de la vivienda en el país nos exige continuar trabajando por desarrollar innovadoras estrategias de gestión de proyectos habitacionales, articulados con los esfuerzos de diferentes entidades públicas, para disminuir el déficit cuantitativo y mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas de miles de antioqueños que cuentan con Comfama como su aliado para mejorar su calidad de vida, dentro de las cuales se destacan el Fondo Adaptación y el esquema de Arrendamiento social.



4'266.030

personas cubiertas



comfama



2. Somos Comfama

2.1. Nuestros orígenes

La Caja de Compensación Familiar de Antioquia, Comfama, fue creada en 1954 como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, y constituye una de las más novedosas estrategias de política social en Colombia. Es una empresa social privada, autónoma sin ánimo de lucro, regulada y vigilada por las leyes de la Nación, establecida de acuerdo con las leyes colombianas y reconocida por resolución N° 4706 del 13 de noviembre de 1954 del Ministerio de Justicia, que se financia con los aportes del 4% de la nómina de las **63.340 empresas afiliadas**. Por su estructura y origen no tiene participación en contribuciones financieras ni en especie a políticos, partidos políticos o instituciones de este orden. Estamos ubicados en la carrera 45 N° 49 A – 16, en Medellín, Colombia.

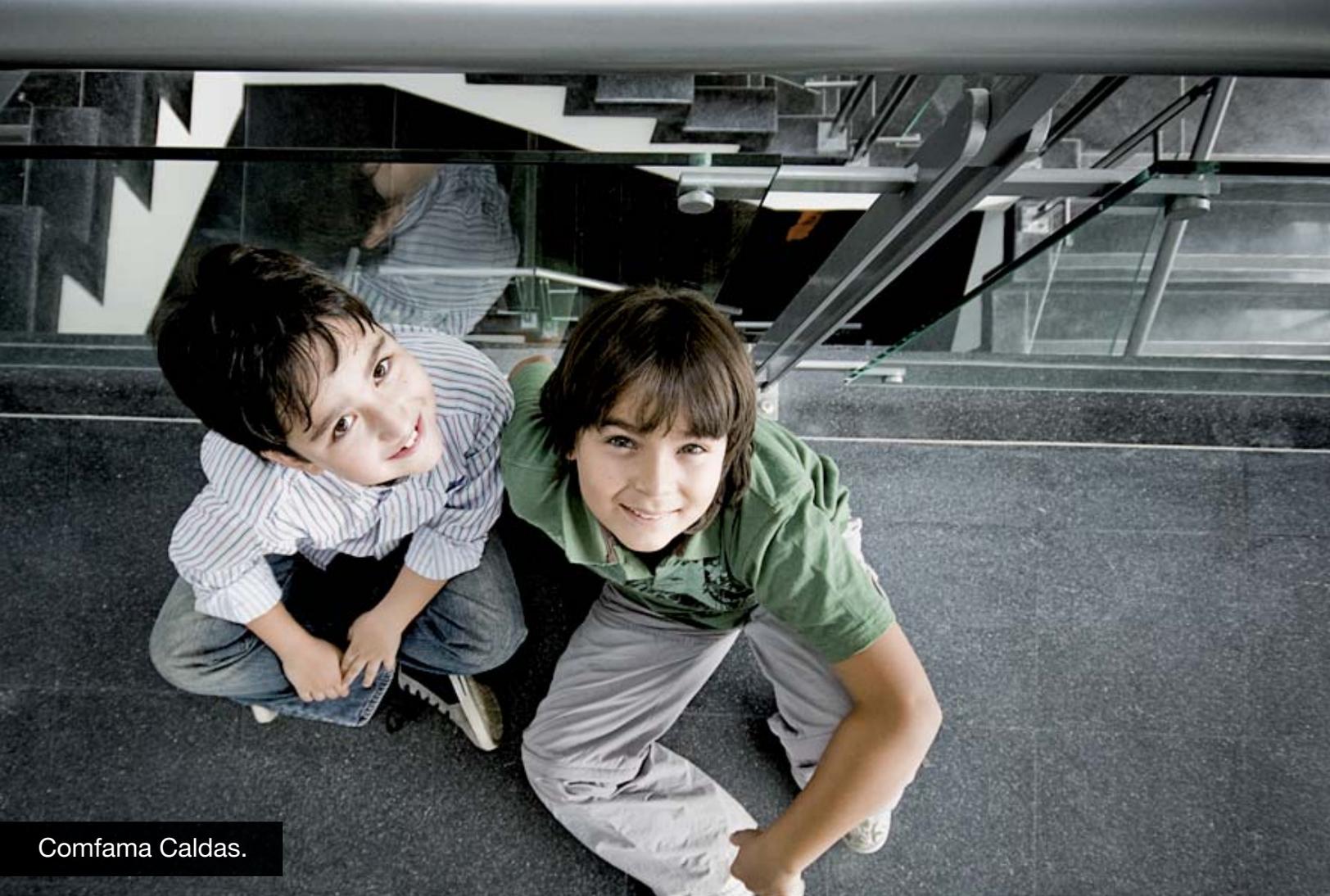
Comfama tiene como misión mejorar la calidad de vida de la familia de los trabajadores afiliados mediante la administración eficaz y eficiente de los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros, suministrando servicios sociales integrales, competitivos, en forma descentralizada, con la mayor cobertura posible y el compromiso y la participación de sus empleados. Su visión es ser una organización social sostenible, competitiva, flexible y dinámica, dedicada a la provisión de bienes y servicios para el bienestar de la familia y la sociedad.

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

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

Hoy, con nuestras acciones, operamos con una red descentralizada de servicios que favorece la participación ciudadana, la inserción a las realidades de cada región y posibilita una asignación eficiente de los recursos para 4'266.030 personas entre trabajadores afiliados y sus familias, así como usuarios, que sin ser afiliados, compran los servicios de Comfama generando:

- 3.556 subsidios de vivienda por un valor de \$ 42.833 millones.
- 16.359 soluciones en vivienda por valor de \$ 105.343 millones.
- 150.706 créditos por un valor de \$ 86.190 millones.
- 485.525 afiliados al Régimen Contributivo y 1'711.529 afiliados a la EPS mixta Savia Salud, para un total de 2'197.054 afiliados en salud.
- 15'496.946 actividades en salud.
- 312.844 matrículas en programas educativos, quienes recibieron 11'997.170 horas de formación.



Comfama Caldas.



Tour de Ciclyng Comfama 60 años.

- 6'399.505 servicios bibliotecarios para 3'607.126 asistentes a nuestras bibliotecas, parque biblioteca y centros de consulta en línea.
- 7.321 niños atendidos en nuestros preescolares.
- 1'461.109 asistentes a nuestros cinco parques recreativos.
- 13.333 turistas visitaron diferentes destinos nacionales e internacionales, gracias a Comfama.
- 503.249 personas se ejercitaron y mejoraron sus condiciones físicas en nuestros gimnasios
- \$ 150.039 millones entregados en cuota monetaria a un promedio mensual de 536.313 personas.

2.2. Estructura operativa

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

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



2.3. Plataforma para la prestación de servicios

2.3.1. Plataforma física

La Caja opera a través de una red descentralizada de prestación de servicios que favorece la participación ciudadana, la inserción a las realidades de cada región y posibilita una asignación eficiente de los recursos.

Para la prestación de los diferentes servicios, dispone de 204 espacios que posibilitan múltiples opciones y oportunidades de acceso para mejorar la calidad de vida.

- Ejecución de actividades de promoción y divulgación del portafolio de las sedes, tales como exposiciones, muestras de trabajos realizados por los alumnos y demostración de clases de artes y manualidades.

- Realización de ruedas de negocios que permiten a los empresarios conocer nuestro portafolio.
- Ejecución de Ferias de servicio en las empresas, para que los usuarios solucionen inquietudes y adquieran información acerca de los servicios.
- Difusión de las buenas prácticas en gestión ambiental de la organización lograr que la comunidad adquiera los conocimientos y la experiencia en el cuidado del ambiente.

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

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

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



- Subsidio cuota monetaria
- Salud
- Servicios financieros
- Vivienda
- Educación
- Tiempo libre

Valle de Aburrá

1	Barbosa	●●●●●
2	Bello, sede central	●●●●●
	Barrio Pérez	●●●●●
	Bibliometro Niquía	●●
	Preescolar Búcaros	●
	Canchas sintéticas de fútbol	●
	CAF* empresarial Metro	● ●
	Savia salud - Hospital Marco Fidel Suárez	●
	Savia salud - Niquía	●
	Savia salud - Zamora	●
3	Caldas	●●●●●
	Savia Salud - Caldas	●
4	Copacabana	●●●●●
	Centro Integral de Salud	●
	Savia salud - Copacabana	●
5	Envigado	●●●●●
	Savia salud - Envigado	●
6	Girardota	●●●●●
7	Itagüí	●●●●●
	Bibliometro Itagüí	●●
	Savia salud - Itagüí	●
8	La Estrella	●●●●●
	Savia salud - La Estrella	●
9	Medellín	●●●●●
	Aranjuez	●●●●●
	Bibliometro Acevedo	●●
	Bibliometro San Antonio	●●
	Boston	●●
	Casa de proyectos, sede administrativa	●
	Centro empresarial Olaya Herrera	●●●●●
	Centro Integral de Salud La 80	●
	Claustro San Ignacio	●●●●●
	Ciudad del Río	●●●●●
	Colombia, sede administrativa	●
	Comfama Los Molinos	●●●●●
	Comfama Parque Arví	●
	Cristo Rey, sede administrativa	●
	Edificio central, sede administrativa	●
	Edificio Vásquez	●●●●●
	CAF* empresarial Bancolombia - sede centro	● ●
	CAF* empresarial Bancolombia - Puerta del río	● ●
	CAF* empresarial Noel	● ●
	Jardín infantil La Aurora	●
	Jardín social Castilla - Pedregal	●
	Jardín social San Javier	●
	Manrique	●●●●●
	Parque biblioteca La Ladera ¹	●●●●●
	Parque biblioteca La Quintana ²	●●●●●
	Parque biblioteca San Javier	●●●●●
	Parque biblioteca Santo Domingo Savio ³	●●●●●
	Pedregal	●●●●●
	San Ignacio	●●●●●
	Savia salud - Castilla	●
	Savia salud - La Alpujarra	●
	Savia salud - Manrique	●
	Savia salud - Prado Centro	●
	Savia salud - Pedregal	●
	Savia salud - Personería	●
	Savia salud - Rama judicial	●
	Savia salud - San Antonio de Prado	●
	Savia salud - San Cristóbal	●
	Savia salud - San Javier	●
	Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín	●●
10	Sabaneta	●●●●●
	Savia salud - Sabaneta	●

Bajo Cauca

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

Magdalena Medio

17	Caracolí	● ●
18	Maceo	● ● ● ● ●
19	Puerto Berrio	● ● ● ● ●
20	Puerto Nare	● ● ● ● ●
	Savia salud - La Sierra	●
21	Puerto Triunfo	● ● ● ● ●
	Savia salud - Doradal	●
22	Yondó	● ●

Nordeste

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

Norte

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

Occidente

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

Oriente

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

Suroeste

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

Urabá

115	Apartadó	● ● ● ● ●
	Cámara de Comercio de Urabá	●
	Clínica Panamericana	●
	Instituto Unibán	●
	Plaza del Río	● ● ● ● ●
	Preescolar Compartir	●
	Savia salud - Apartadó	●
116	Arboletes	● ● ● ● ●
117	Carepa	● ● ● ● ●
	Preescolar Compartir	●
118	Chigorodó	● ● ● ● ●
	Preescolar Compartir	●
119	Murindó	● ● ● ● ●
120	Mutatá	● ● ● ● ●
	Savia salud - Belén de Bajirá	●
121	Necoclí	● ● ● ● ●
122	San Juan de Urabá	● ● ● ● ●
123	San Pedro de Urabá	● ● ● ● ●
124	Turbo	● ● ● ● ●
	Jardín social	●
	Preescolar Compartir Currulao	●
125	Vigía del Fuerte	● ● ● ● ●

*CAF (centro de acondicionamiento físico)

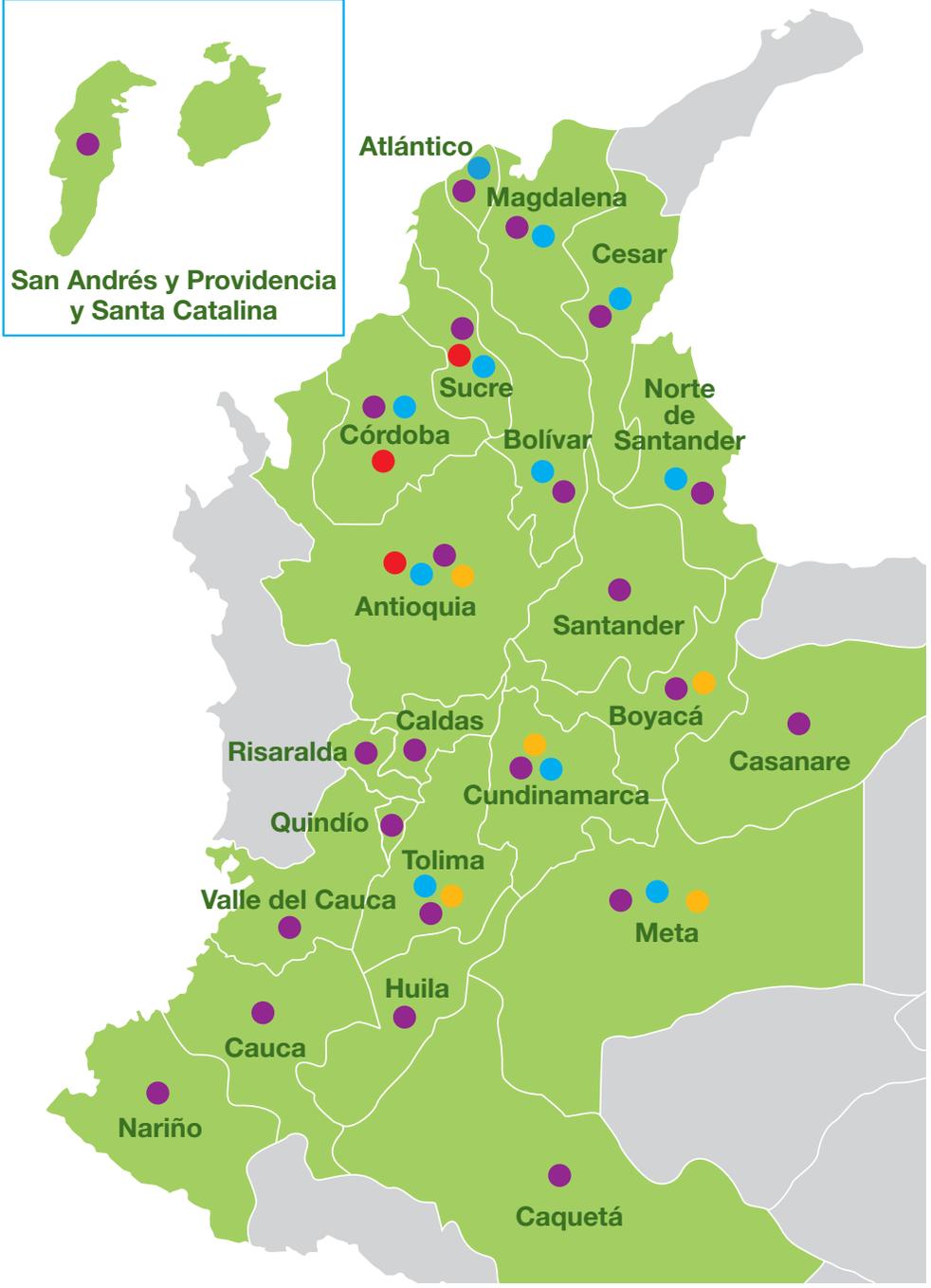
¹ Comfama operó esta sede hasta febrero del 2013.

² Comfama operó esta sede hasta febrero del 2013.

³ Comfama operó esta sede hasta diciembre del 2013.

El sostenimiento de la infraestructura física de las sedes, en las condiciones que los clientes requieren, es una condición de competitividad de cuyo cumplimiento depende en gran medida la buena imagen de Comfama, así como la oportunidad y efectividad en la atención con calidad a nuestros usuarios.

Por ello, durante el año 2013 se ejecutaron recursos por valor de \$ 3.919 millones en la realización de numerosas obras y trabajos de mantenimiento de nuestra red de sedes y puntos de contacto con nuestros usuarios; así como en la modernización y el sostenimiento en perfecto estado de funcionamiento de las distintas atracciones recreativas en los parques y sedes, que incluyen las nuevas atracciones como Aguaventura en el parque Guatapé, el faro y la zona extrema en el parque Rionegro y la renovación del avión, el tren, el barco vikingo y la garrucha en el parque Rionegro.



Con los aliados y los empleadores, cobertura en otras regiones de Colombia

- Convenio con Colsubsidio. Los afiliados pueden hacer uso de los servicios en las sedes y parques de la Caja aliada, en cuatro departamentos: Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima.
- Convenio con Suramericana de Seguros S. A. 930 soluciones de vivienda en 27 municipios de diez departamentos: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Sucre y Tolima.
- Fondo Adaptación. 10.093 soluciones de vivienda, entre reparaciones, reubicaciones, verificaciones o viviendas nuevas, en los departamentos de Antioquia, Córdoba y Sucre.
- La salud llega hasta donde los afiliados. En 23 departamentos de Colombia donde están los trabajadores de las empresas afiliadas se prestaron servicios de salud.

2.3.2. Plataforma tecnológica

De gran importancia para el normal desenvolvimiento de Comfama resulta el soporte técnico brindado para garantizar el óptimo aprovechamiento de la plataforma tecnológica existente, para gestionar, administrar y dar soporte a las telecomunicaciones de voz y datos, para asegurar la protección de la información almacenada en los equipos de la Caja y para procurar la eficiente operación de la Mesa de Servicios Corporativa.

La implementación del Plan Tecnológico, como proyecto estratégico de Comfama, fue una labor que concentró importantes esfuerzos. En cumplimiento de esta tarea se llevó a cabo la entrega de las interfaces contables y no contables de los legados no SAP para la salida de nuevos aplicativos, siendo el principal de ellos el de crédito.

2.3.3. Plataforma de comunicaciones

En el 2013 avanzamos en la construcción de una comunicación corporativa socialmente responsable a partir del diálogo con nuestros grupos de interés, con el objetivo de afianzar y mantener las relaciones de confianza. Lo hicimos con el convencimiento de que dialogar permite acercar los públicos a la organización, facilita los procesos de investigación para conocer qué expectativas y necesidades tienen, permite la participación, da sinergias y un trabajo colaborativo. En otras palabras validamos la conversación con los múltiples actores para materializar una organización con procesos abiertos, transparentes, más participativa, menos impositiva y más negociadora.

Así lo hicimos:

- Con 2.313 reportes informativos que sobre la Caja publicaron los medios masivos de comunicación, publicaciones a las que les hicimos su valoración mediática para conocer a fondo el tratamiento informativo. El tono de los mismos y su evaluación nos permitió saber el grado de visibilidad mediática y notoriedad pública que tiene Comfama, elementos estos que están vinculados al volumen de información y de noticias que los medios nos publicaron como producto de la gestión y de la elaboración de 128 boletines de prensa.

- Con 1.140 emisiones radiales de Caja Sonora. Con un micrófono recorrimos las calles para relatar la sorprendente vida de la gente sencilla, para resaltar esos valores y conductas que hacen que la vida sea posible y que la dignidad no sea una desconocida. Así reconocemos el potencial de un espacio radial que, como medio informativo y educativo, permite al oyente tomar mejores decisiones, fortalecer los tejidos sociales y la participación ciudadana y facilitar el acceso a las oportunidades, al ser la radio un medio cercano y humano que le habla directamente al oyente. Todas las semanas hay un nuevo reportaje por las cadenas de radio nacionales Caracol Radio, RCN Radio, Todelar y Múnera Eastman radio.
- Con 3'600.000 ejemplares del periódico El Informador. En el 2013, nuestro periódico El Informador cumplió 32 años de vida como órgano de difusión que hace saber el conjunto de acciones que ejecuta Comfama. Sus mensajes tienen por objeto ser el canal que vincula la Caja con sus grupos de interés. Así damos a conocer de forma creativa y periodística las características de la organización, los servicios, los productos y las actividades.
- Con las 1.495 notas publicadas en la plataforma virtual interna de la organización. Con ello logramos 2'589.000 visitas al portal.
- Con 1.263 actividades de experiencias donde participaron 2.585 empleadores para conocer nuestro portafolio de productos y servicios.
- Con 20.118 participantes en eventos, ferias y encuentros Comfama.
- Con 7'291.974 visitas al portal www.comfama.com Personas, Empresas y Nuestra Organización, que sumaron un 21 % más que en el 2012.
- Con 2'562.252 visitas a los 23 subsitios y sitios especiales que componen la red de portales Comfama y que sumaron un 20 % más que lo registrado en el 2012.
- Con una amplia presencia en redes sociales. En Facebook conseguimos que nuestros anuncios fueran vistos 377'061.743 veces y que hicieran clic en ellos en 296.851 ocasiones.
- Con un 61 % más en el número de transacciones y consultas vía Internet por parte de nuestros afiliados
- Con 1.142 convenios comerciales en 1.768 establecimientos para el beneficio de nuestros afiliados, quienes obtuvieron ahorros que ascendieron a \$ 6.761 millones.
- Con 24 campañas y acciones comerciales que buscaron visibilizar la marca y aumentar el posicionamiento.
- Con un nivel de recordación de nuestra marca (*Top of Mind*) del 96 %.
- Con una medición de la satisfacción general del 4,44 / 5,0 de nuestras empresas afiliadas con Comfama: siete puntos por encima de la última medición de 2012.

- Con un 83 % de nuestras empresas afiliadas que son apóstoles o hinchas de nuestra marca, lo que representó un incremento de 11 puntos porcentuales respecto a 2012.

Todo lo anterior, más un buen desempeño organizacional, nos ubicó como la primera Caja con mayor recordación en Antioquia y la tercera en el país. Así lo registro el estudio de recordación, actitud y compra que hace cada año la revista Gerente. Igualmente, continuamos ocupando el tercer lugar en Colombia y el primero en Antioquia en el *Top of Heart*, es decir, la conexión emocional que tenemos con nuestros usuarios.

2.4. Gobierno corporativo

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

Estos mecanismos se encuentran descritos en nuestro Código de ética y buen gobierno corporativo:

http://www.comfama.com/contenidos/servicios/Nuestra%20organización/Código%20de%20ética%20y%20buen%20gobierno/codigo_de_etica.asp que recoge las mejores prácticas y se convierte en un aliado estratégico que fortalece la confianza y la credibilidad con nuestros grupos de interés.

2.4.1. Órganos de Dirección

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

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

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

El Consejo Directivo recibe mensualmente informes de gestión del Director, en los cuales se indica el estado

de los negocios de Comfama y el cumplimiento de los planes de desarrollo. El Consejo Directivo puede solicitar al Director o directivos de Comfama, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los estatutos.

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

- Diligencia en la realización de las actividades que le corresponden.
- Cumplimiento de la ley, los estatutos y decisiones de la Asamblea General de Afiliados y del Consejo Directivo.
- Cumplimiento del deber de lealtad con Comfama, que en sus actuaciones haya primado el criterio de maximización del valor de la organización y el mejoramiento de sus servicios, respetando siempre la ley, los estatutos y los acuerdos celebrados con los afiliados, trabajadores y acreedores.

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

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

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

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

2.4.2. Órganos de control

2.4.2.1. Órganos de control interno

Revisoría fiscal

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

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

Unidad Control de Gestión

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

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 023 de 2010 Instrucciones sobre el Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría y en las directrices internas de Comfama, se evaluó y establecieron planes de mejoramiento sobre riesgos, control interno y gobierno, tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno en la Caja.

La evaluación del control interno administrativo, contable, de los sistemas de información y la evaluación del cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, arrojaron un resultado positivo. Lo anterior conlleva a que se otorgue un alto grado de eficiencia, ética y transparencia a las operaciones y transacciones que se realizaron en los procesos de la Caja, contribuyendo esto al logro de los objetivos de la misma.

Los resultados de la evaluación fueron los siguientes:

- Control interno administrativo 4,65 sobre 5
- Control interno contable 4,78 sobre 5
- Control interno de tecnología informática 4,68 sobre 5
- Cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo 4,97 sobre 5

En el año 2013 se realizaron 387 auditorías entre los diferentes Procesos de Comfama, Sistemas de Información y Sistemas de Gestión, 235 consultorías tendientes a fortalecer el Autocontrol y el Control Interno en la Caja y 180 actividades relacionadas con aportantes que incluyeron control y asesoría frente al tema de aportes parafiscales, afiliaciones y servicios ofrecidos por la Caja.

Conforme a los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la Unidad Control de Gestión, la actividad de auditoría interna observa las Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos. Con base en las evaluaciones internas y la evaluación externa de calidad de auditoría interna, The Institute of Internal Auditors otorgó en junio de 2009 la certificación internacional de calidad al proceso de auditoría interna de la Caja al evaluar que la Unidad Control de Gestión dispone de un estatuto, objetivos, políticas y procesos que en líneas generales siguen los preceptos básicos de las Normas Internacionales de auditoría.

Comité de Auditoría

El propósito del Comité de Auditoría es ayudar al Consejo Directivo y la Dirección de COMFAMA en el cumplimiento de su obligación de vigilar los procesos de información financiera, el Sistema de Control Interno, el proceso de auditoría, el proceso de cumplimiento de las leyes y regulaciones y el código de ética y buen gobierno corporativo. Por mandato de la Circular Externa 0023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar, su composición es de tres (3) miembros del Consejo Directivo.

El Comité de Auditoría se reunió en seis oportunidades durante el año 2013 y recibió informes periódicos de las actividades de la Unidad Control de Gestión y de los aspectos relevantes en la evaluación del sistema de control interno, gestión de riesgos y el autocontrol de COMFAMA, así como de los principales incidentes ocurridos en la Caja. Estos informes permitieron conocer la existencia de controles adecuados para los riesgos identificados, contribuyendo a que durante el año no se reportaran acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio o prácticas monopólicas, y tampoco se recibieran sanciones, ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Comité de Contratación

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

En el desarrollo de la contratación pueden presentarse situaciones en las cuales se originan conflictos de interés, así como los mecanismos e instancias para su prevención, manejo y divulgación. En el Código de Ética y Buen Gobierno de Comfama se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo, directivos, Administradores y en general, todo aquel que participe en el proceso de contratación que se adelante al interior de Comfama, se encuentren en oposición con los de la organización y conceptúa que todo aquel que participe en el proceso de contratación deberá abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría respecto de los cuales exista conflicto de interés.

2.4.2.2. Órganos de control externos

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

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

2.5. Comfama para el mundo

Como parte de su estrategia de internacionalización y relacionamiento institucional, Comfama avanzó de manera especial en tres grandes líneas: gerencia social, innovación social y relacionamiento institucional, con el fin de aportar al debate nacional y mundial sobre las tendencias del desarrollo y la participación de diversos actores en él, generar plataformas de diálogo y actuación conjunta para la construcción de respuestas innovadoras a las necesidades y aspiraciones de nuestros afiliados y la región, y para contribuir a la construcción de tejido social y capacidades para la inclusión y la competitividad.

Gerencia social y pensamiento social

Desde el programa de Gerencia y pensamiento social, impulsamos un nutrido conjunto de acciones y espacios orientados a la reflexión y discusión intelectual con los principales líderes públicos y privados de Antioquia sobre nuevos rumbos y alternativas para que todas las empresas y agencias involucradas se comprometan con el desarrollo sostenible y la equidad. Esta estrategia nos ha permitido formar más de mil líderes empresariales de más de 400 empresas en temas de desarrollo económico y social, mediante los cursos de Gerencia social, misiones y diálogos estratégicos. Así mismo, hemos sensibilizado a estos actores en temas de coyuntura social gracias a las publicaciones corporativas como la revista Observar, los Cuadernos de Pensamiento social y el sitio de Gerencia social.

Desarrollo sostenible e inclusión en la economía de la innovación en el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT). Durante el año 2013 se realizó el curso de Gerencia social en MIT, la más destacada universidad del mundo en materia de tecnologías e innovación, el cual se centró en la concepción de modelos de desarrollo económico sustentados en la innovación y la sostenibilidad como factores estratégicos para la productividad y la competitividad. De igual forma se trataron temas como las metodologías para la cocreación público-privada, la economía verde y el conocimiento del siglo XXI, y la revolución de la educación superior a través de las tecnologías de la información.

Misión Silicon Valley: Innovación y sostenibilidad. Se realizó una importante misión tecnológica a Silicon Valley denominada *Innovación y sostenibilidad, sistemas para la cocreación*, enfocada en tres grandes líneas: open innovation, design thinking y lean innovation, conceptos fundamentales para promover la cooperación entre los distintos actores que participan de procesos de innovación en la ciudad. Los asistentes recorrieron



Grupo de Gerencia social, MIT - Massachusetts Institute of Technology.



Grupo de Gerencia social, Silicon Valley.

algunas empresas referentes por sus innovaciones como Google, Kiva, Ebay, LinkedIn, Ideo y empresas *startups*, y recibieron charlas en Stanford University, UC Berkeley y Singularity University, evidenciando el surgimiento, el desarrollo y la consolidación del ecosistema de innovación que propició una de las revoluciones tecnológicas más transformadoras de los sistemas sociales, económicos y políticos de la humanidad.

Curso de Gerencia social para sindicalistas. En alianza con la Universidad Eafit, diseñamos el curso de Gerencia social para líderes sindicales, denominado *Competitividad y liderazgo en la economía de la innovación*, enfocado en identificar y profundizar sobre tendencias mundiales para la productividad e innovación del sector productivo, análisis macroeconómico y elementos centrales del liderazgo en la economía global moderna. Contó con la participación de 30 líderes sindicales de más de 15 empresas afiliadas.

Diálogos estratégicos. Desarrollamos un conjunto de encuentros entre actores diversos con el propósito de generar debate y conocimiento alrededor de temas de actualidad e interés empresarial. Fue así como en 2013 realizamos tres diálogos: Responsabilidad social y ciudadanía, aprendizajes y desafíos, con el filósofo colombiano Bernardo Toro; Innovación en el puesto de trabajo, con el experto Frank Pot, y Educación virtual para empresas más productivas con Ray Lutzky. Estos diálogos fueron dinamizados con las experiencias nacionales y regionales de directivos y líderes con el fin de propiciar adaptación y contexto a propuestas y debates realizados en los temas abordados.

Revista Observar y Cuadernos de Pensamiento. Durante el 2013 se editaron las revistas Observar N° 27, *Sostenibilidad: un camino para la competitividad*, y la N° 28, *Innovación y negocios: un mundo de oportunidades para las mayorías*, así como siete Cuadernos de Pensamiento del 17 al 23, entre los que se encuentran: Caso Harvard, *Un mundo que envejece*; *Gestión territorial para un desarrollo con equidad*; Tendencias de sostenibilidad e innovación; Desarrollo sostenible en la economía de la innovación. Estas publicaciones fueron distribuidas a centros de pensamiento y a los líderes privados y públicos encargados de gestionar procesos de transformación y fortalecimiento empresarial y social.

Convenios de cooperación nuevos firmados en 2013

Tema	Entidad aliada
Alianzas para la plataforma de innovación social	1. Social Innovation Centre, Crises - Canadá
	2. Centre for Social Innovation - Canadá
	3. Centre for Social Innovation - Stanford
	4. Instituto de Innovación Social, Esade - España
	5. Centro de Ciencias humanas y sociales - España
	6. Social Innovation Centre, Insead - Francia
	7. Centre for Social Innovation, ZSI - Austria
	8. SFS Sozialforschungsstelle Dortmund - Alemania

Tema	Entidad aliada
Alianzas para la plataforma de innovación social	9. The Young Foundation - Inglaterra 10. Nesta - Inglaterra 11. TNO, innovation for life - Holanda 12. Leed, Trento Centre: social innovation, social inclusion, social economy - Italia 13. Australian Centre for Social Innovation 14. The Thought Collective - Singapur
Foro desarrollo base de la pirámide	
Arrendamiento social para la base de la pirámide en Antioquia	Banco Interamericano de Desarrollo, BID
Casas flotantes. Fondo Adaptación	Arquitectura en el Agua - Gobierno de Holanda
Programa de encuentros Viaje académico de directivos de Antioquia en el área de Silicon Valley	Entrepreneur Capital, S.L. (Opinno)
Acuerdo marco entre la Escuela Internacional Saberes, innovaciones, políticas y prácticas para la plataforma del milenio de las Naciones Unidas - KIP y Comfama	KIP, International School
Erica	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Universidad de Antioquia, Universidad Eafit, Fundación Universidad de Antioquia, Alcaldía de Medellín.
Acuerdo de intenciones, Empresas culturales - Programa Erica	Idec - UPF Universitat Pompeu Fabra
Viveros empresariales: E-Emprendedores	Fundación Ctic
Viveros empresariales: E-Emprendedores	Ceei de Asturias
Convenio marco de cooperación Plan integral regional para el desarrollo de Urabá	Gobernación de Antioquia
Convenio marco celebrado entre Comfama y la Empresa de Vivienda de Antioquia, Viva	Empresa de Vivienda de Antioquia, Viva
Programa Ciudad E	Alcaldía de Medellín
Emprendimientos culturales	Alcaldía de Medellín
Jornada complementaria - Ruta Bilingüismo	Alcaldía de Medellín
Convenio de asociación para la operación del jardín infantil Castilla Pedregal Buen Comienzo	Alcaldía de Medellín
Operación jardín social San Javier Comuna 13	Alcaldía de Medellín
Administración de parques biblioteca	Biblioteca Pública Piloto de Medellín
Formar en competencias en temas de convivencia y prevención de la violencia	Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Tema	Entidad aliada
Convenio de asociación para la operación del Fondo de Educación Municipio de Envigado	Alcaldía de Envigado
Fondo Educación Superior Envigado	
Contrato de prestación de servicios	Alcaldía de Itagüí
Atención a menores de cero a 6 años	Alcaldía Carmen de Viboral
Atención a menores de cero a 6 años	Alcaldía de Yarumal
Atención a menores de cero a 6 años	Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño
Atención a menores de cero a 6 años	Fundaunibán
Atención a menores de cero a 6 años	Fundación solidaria La Visitación
Atención a menores de cero a 6 años	JAC La Inmaculada Vereda Cabeceras municipio Rionegro
Atención a menores de cero a 6 años	Fundación Dame la mano
Atención a menores de cero a 6 años	Jardín Salas Cunas Medellín Gota de leche
Atención a menores de cero a 6 años	Corporación San Luis
Atención a menores de cero a 6 años	Fundación Diocesana Compartir
Atención a menores de cero a 6 años	Albergue Infantil Antioqueño
Atención a menores de cero a 6 años	Fundación de Atención a la Niñez, FAN
Atención a menores de cero a 6 años	Fundación de productores de flores de corte bajo invernadero, Fundaflor
Atención a menores de cero a 6 años	Comité privado de asistencia a la niñez, PAN
Jardín infantil San Javier - Contrato de aporte	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Jardín infantil Castilla - Contrato de aporte	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Jardín infantil La Aurora - Contrato de aporte	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Jardín infantil Turbo - Contrato de aportes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Jardín infantil Turbo - Contrato de aportes	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Convenio específico entre la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín y Comfama	Universidad Nacional de Colombia
Acuerdo marco de cooperación interinstitucional	Universidad Nacional de Colombia
Programa educativo auxiliar de enfermería	Hospital General de Medellín
Convenio ejecución compartida de la biblioteca de Unibán	Fundación Social de Unibán, Fundaunibán
Programa Inglés para las oportunidades y la competitividad - Ipoc	Voluntarios por Colombia
Mayores de 50 años - programa 50+	Suramericana S.A.
Alianza estratégica	Virtual Education Hub S.A.S.
Programa de nutrición Corbanacol	Fundación Social de Banacol, Corbanacol
	Fundación Social de Banacol, Corbanacol

Nuestros aliados



Canadá

- Thompson Rivers University
- Social Innovation Centre, Crises
- Centre for Social Innovation

Estados Unidos

- Universidad de Columbia
- Universidad de Harvard
- Universidad de Duke
- Yabt (OEA)
- ONU (Pacto Global)
- Pnud
- Voluntarios por Colombia
- KIP - International School
- BID - Arrendamiento social
- MIT
- Silicon Valley
- Center for Social Innovation – Stanford

México

- Tecnológico de Monterrey

Mesoamérica

- BID

Perú

- Secretaría de la Comunidad Andina
- Fundación Centro Acción Microempresarial

España

- Universidad Oberta de Cataluña
- Fundación Carolina
- Aecid
- Fundación Ctic
- Ceii de Asturias
- Centro de Ciencias Humanas y Sociales
- Instituto de Innovación Social, Esade
- Universidad Pompeu Fabra

Francia

- Aventura Amazonía
- Social Innovation Center, Insead

Austria

- Centre for Social Innovation, ZSI

Alemania

- sfs Sozialforschungsstelle Dortmund

Reino Unido

- The Young Foundation
- Nesta

Holanda

- Gobierno de Holanda
- TNO, innovation for life

Italia

- LEED Trento Centre: social innovation, social inclusion, social economy

Australia

- Australian Centre for Social Innovation

Singapur

- The Thought Collective

Alianzas internacionales

En el campo de la innovación social, nos orientamos a seguir profundizando la cultura emprendedora y a conocer y divulgar modelos de innovación social, cruzando estos dos movimientos con una lectura muy permanente de tendencias y oportunidades para la construcción de negocios de base social y servicios para nuestros afiliados, acordes con sus aspiraciones y necesidades.

Comfama es un actor estratégico para tejer alianzas con agentes públicos y privados en diferentes lugares del territorio nacional. Su capacidad operativa para administrar recursos con eficiencia y productividad le ha valido un reconocimiento internacional y nacional. Este prestigio y capacidad para aliarse con otros y generar impactos visibles en el mejoramiento de la calidad de vida de millones de personas le permite a Comfama gestar, establecer y sostener alianzas de vital importancia para el desarrollo social de regiones tan vulnerables como Urabá y en temas tan trascendentales para el país como nuevas oportunidades de empleo, educación virtual, desarrollo de emprendimientos, vivienda sostenible e impulso a industrias culturales. Aquí reseñamos algunas de las acciones y convenios vigentes como parte de esta estrategia de alianzas:

BID, Foro Base 2013: Desarrollo de la base de la pirámide en América Latina y el Caribe. El Banco Interamericano de Desarrollo eligió a Comfama como su aliado estratégico para desarrollar la segunda versión del Foro Base, que se realizó en Medellín y convocó durante dos días a más de 1.600 empresarios, líderes políticos, directores de empresas sociales y universidades de toda América Latina para conocer los retos y aprendizajes de los negocios a la base de la pirámide. De este importante evento, hicieron parte 90 expositores nacionales e internacionales.

Alianzas para la construcción de innovadoras líneas de servicios en temas de tendencia mundial.

Se desarrollaron importantes alianzas con el fin de atender tendencias de futuro y construir líneas de servicios, entre las que se destacan:

- **Apoyo al diseño e impulso de una plataforma para la innovación social.** Recibimos la aprobación de una importante cooperación técnica del Banco Interamericano de Desarrollo y del Gobierno de Austria para el diseño y construcción de una plataforma que nos permita acoger metodologías que, como las de MIT y SocialLab de Chile, entre otras, puedan servir para el desarrollo de innovaciones y a su vez permitan la transferencia de metodologías de creación de negocios a la base de la pirámide por parte del BID.
- **Envejecimiento poblacional.** Con Suramericana se organizó el lanzamiento de una política de atención al adulto mayor desde el sector privado y la puesta en marcha de un conjunto de servicios para los mayores de 50 años, que combina el aseguramiento con la prestación de servicios como una apuesta al envejecimiento saludable, lo que contó con el decidido respaldo y participación del Ministerio de Trabajo, Imsero y el Gobierno de España.
- **Educación virtual.** Con el Ceipa, Isead y otras instituciones, se impulsó la construcción de un portafolio conjunto de servicios de formación virtual (Bachillerato virtual, carreras técnicas y profesionales y cursos cortos) y la virtualización de mucha de nuestra oferta educativa con el fin de crecer en calidad y posibilidades de incrementar el acumulado educativo de nuestros afiliados con facilidades para ello. A esto se suman las alianzas que desarrollamos para la promoción del bilingüismo con Voluntarios por Colombia y el Municipio de Medellín, con la perspectiva de mejorar las competencias educativas y de empleabilidad.

- **Empleabilidad juvenil.** Con el Fomin, IYF y un conjunto de aliados públicos y privados, participamos en el diseño de una estrategia y plan de intervención denominada NEO, orientada a mejorar las condiciones de los jóvenes para que puedan incrementar su probabilidad de acceso a un empleo digno, lo cual se intervendrá como modelo en 2014 en la región de Urabá. De igual modo, promovimos el diálogo con la OIT, el Gobierno del Perú y el Ministerio de Trabajo de Colombia para la definición y oportunidades en la creación de las agencias de empleo.

- **Industrias Culturales.** De la mano del Gobierno de España y la plataforma Erica y de la Secretaría de Cultura del Municipio de Medellín, impulsamos una estrategia orientada a mapear las industrias del sector y desarrollar procesos de formación empresarial para garantizar su sostenibilidad y expansión.

- **Fomento al emprendimiento y al empresarismo.** Se promovieron iniciativas concertadas con la Alcaldía de Medellín, Proantioquia y la Andi así como con las diversas instituciones formativas, financieras y del ecosistema, orientadas a profundizar los servicios de apoyo al emprendedor con un énfasis especial en el impulso a servicios financieros, acceso a mercados y gestión del conocimiento. De igual modo se impulsó el conocimiento sobre modalidades de creación e incubación empresarial y de relacionamiento de emprendedores con la cadena de abastecimiento de la gran empresa, y articulamos el programa a la alianza con Babson College que nos plantea la posibilidad de un hermanamiento de estrategias con el Departamento de Caldas.

- **Impulso al acceso masivo a la educación superior.** Durante el 2013 se impulsó de manera muy importante la alianza entre el Municipio de Medellín y su Agencia especializada en Educación Superior, Sapiencia y Comfama, lo que permitió disponer de recursos adicionales del Icetex y reafirmar el compromiso de 34 universidades públicas y privadas que se han vinculado con recursos, becas, apoyo institucional y su voluntad de acompañar esta importante estrategia de fomento y retención en la educación superior a cerca de 30 mil jóvenes. La importancia y buenos resultados de esta estrategia permitieron consolidar una alianza semejante entre el Municipio de Envigado y Comfama para este importante propósito.

- **Nuevas formas de acceso a la vivienda y al patrimonio.** Impulsamos durante el 2013 diversas alianzas en este campo y profundizamos algunos del periodo anterior, vistas como importantes innovaciones y alianzas para su desarrollo. Así, realizamos la primera entrega de viviendas en la modalidad de Arrendamiento social en la zona de Urabá, probando con éxito el modelo y fortaleciendo su expansión para el 2014 de la mano del BID, Bancolombia, Alianza Fiduciaria, Suramericana y varios constructores de la región. Además, suscribimos con Viva un acuerdo gracias al cual trabajamos conjuntamente en la coordinación y apoyo para la formulación y estructuración de proyectos de vivienda nueva del programa de Vivienda Nueva para Ahorradores, Vipa, del Gobierno Nacional y en modalidades diversas de construcción y mejoramiento. Así mismo, firmamos durante 2013 un Memorando de entendimiento con ONU - Hábitat para desarrollar acciones conjuntas que ayuden a mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano, económico y social, que propendan por un adecuado desarrollo urbano y por la provisión de hábitats saludables, además de promover hacia otras regiones la experiencia acumulada de Comfama en este campo.

Sostenibilidad y Pacto Global. Gestionamos durante el 2013 un importante acopio y análisis de información y desarrollos conceptuales y metodológicos referidos a las buenas prácticas y tendencias en este campo. En ese marco, suscribimos y reportamos nuestro informe anual de Pacto Global, acompañamos a algunas empresas afiliadas en actividades relacionadas con sus retos de sostenibilidad y establecimos relacionamiento con el Alto Comisionado de los Derechos Humanos en Colombia, MIT, OIT, y el GRI, con especial énfasis en los temas de sostenibilidad y empresa.

Fortalecimiento de las alianzas en curso. Además de los 49 convenios suscritos durante el 2013, se profundizaron cerca de 97 alianzas vigentes en temas diversos, muy al centro de las apuestas de acceso y oportunidades para nuestros afiliados como:

- **Primera Infancia.** Se renovaron acuerdos con el ICBF, los municipios de Medellín, Carmen de Viboral, Rionegro y Yarumal, un importante número de ONG con presencia en Antioquia y con gremios para impulsar las estrategias de atención que nos permiten sumar recursos adicionales y atender cerca del 30 % de niños del total atendido por Comfama en modalidades de asociación.

- **Más y nuevos espacios para la dispensación de servicios.** En esta perspectiva, continuamos avanzando en la concertación con la Universidad Nacional y otras cajas de compensación como Colsubsidio y Comfandi, con algunas administraciones municipales para el uso compartido de nuestras instalaciones de cara a nuestros afiliados en Antioquia y en otros departamentos de Colombia, y en la administración de espacios como el parque biblioteca de San Javier, el jardín infantil San José y la Casa Provincial de Rionegro.

Avanzamos en estrategias de aseguramiento a través de los microseguros de hospitalización, vida y empleo de la mano de Sura, nutrición con Corbanacol, educación con Fundaunibán, Construyá con Argos, municipios para temas de vivienda, entre otros.

Relacionamiento institucional y nuevos actores

Visitas y misiones. Una estrategia que ha contribuido a fortalecer la legitimidad institucional de la Caja y su proceso de internacionalización es la realización de misiones a diversos escenarios de debate multilateral o países donde resulta relevante la identificación de oportunidades para la transferencia de tecnologías y de conocimiento. En este contexto de relacionamiento y búsqueda de nuevos aliados, Comfama estuvo presente en espacios tan importantes como las Asambleas anuales del BID y de la OIT, visitó países como Holanda y Belice para desarrollo de proyectos conjuntos y recibió la visita de la última promoción de graduados de la Maestría de Políticas Públicas de la Universidad de Harvard y de diversas misiones procedentes de Ecuador y Mesoamérica.

Delegaciones y nuevos actores. Terminamos el 2013 con la participación en 63 mesas de trabajo locales, nacionales e internacionales, en las cuales participamos de manera regular y crecimos en nuestro relacionamiento con actores estratégicos nuevos en nuestro mapa de actores, entre los que se destacan: Open University; International Youth Foundation; Ministerio de Asuntos Económicos de Holanda, Aut-Ark Holanda; Agencia de Cooperación Alemana, GIZ; Imsero; Banco Mundial; OMJ; BID; Fomin; OIT; Ideo;

Socialab Chile; Stanford University; Infosys; Global Initiative Report; MIT; Onuhabitat; CAF; Banco de Desarrollo de Latinoamérica; Universidad San Ignacio de Loyola, Perú; Singularity University; Soziale Forshungstelle Dortmund; Leed Trento Centre, Netherlands; Centre For Social Innovation; Nesta; The Young Foundation; ZSI Center for Social Innovation, Austria; SIX Foundation; Crises - Social Innovation Center; Esade; Insead; Social Innovation Center y British Council.

2.6. Premios y distinciones

Villa Suramericana en el 8° Foro mundial de ciudades contra la pobreza. Una vez más, Comfama comparte mundialmente su experiencia en temas de vivienda, suscribiendo la buena práctica de Villa Suramericana ante el 8° Foro mundial de ciudades contra la pobreza en Dublín. La Alianza mundial de ciudades contra la pobreza es una red liderada por el Pnud de más de 900 ciudades que trabajan unidas para hacer frente conjuntamente a los retos del desarrollo.

Cuarto puesto en Cumbre mundial de microcrédito. En el 2013 fueron entregados los resultados del estado de la campaña de la Cumbre mundial de microcrédito que le otorga a Comfama el cuarto puesto en Latinoamérica y primero en el país con mejores servicios financieros para la población de bajos ingresos. Esta posición se define por la cantidad de créditos otorgados a las poblaciones más vulnerables, análisis que se realizó entre entidades de 75 países de la región. La cumbre evidencia las propuestas y los avances en materia crediticia para las familias más pobres del mundo, que, según los indicadores de desarrollo mundial, son aquellas cuyos ingresos las ubican en el 50 por ciento inferior entre las que viven por debajo de la línea de pobreza de sus países o las que sobreviven con menos de un dólar al día.

En el marco del Encuentro Nacional de Mejores Prácticas de Generación de Empleo, convocado por el Ministerio de Trabajo, Comfama y su programa Ciudad E, fue galardonado como una de las tres mejores prácticas a nivel nacional de todo el Sistema de Compensación Familiar.



Comfama Claustro San Ignacio.

3. Nuestro informe

Este informe se convierte en un indicador del progreso soportado en un crecimiento significativo y de grandes realizaciones, de la mano de los grupos de interés de Comfama a quienes se lo entregamos como una más de las buenas noticias en temas económicos, sociales y ambientales comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Está desarrollado bajo la metodología GRI de la Global Reporting Initiative (GRI). Para la obtención de la información no se encontraron limitaciones en su alcance, todas las fuentes fueron fidedignas. Su proceso de planificación, estructura, definición de contenidos y su materialidad se desarrollaron con la metodología del año anterior (2012), con el compromiso y participación de los responsables del levantamiento y seguimiento de la información institucional, la cual no tuvo cambios significativos diferentes al progreso natural de la organización, y fue sistematizada mediante indicadores almacenados en tablas, informes comparativos, análisis de contexto y demás herramientas metodológicas que permitieron la revisión exhaustiva de los indicadores.

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

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

Para conocer más información correspondiente a este informe contáctese al correo mariapaulinar@comfama.com.co



Tutucan, Comfama Rionegro.

4. Nuestros grupos de interes



Durante 2013 continuamos fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés, identificados en 2011 a partir del estudio desarrollado por la empresa de comunicaciones Táctica y Estrategia, pues construir y mantener relaciones de confianza es impensable sin el diálogo. Desde los diferentes espacios de conversación logramos identificar sus expectativas y demandas para alcanzar niveles mayores de participación, así como la integración de los mismos en la estrategia de la organización, estableciendo, así, canales efectivos que permitan una mayor interacción.

Grupo de interés	¿Quiénes son?	Expectativa de Comfama del grupo de interés
Usuarios	Empleadores Trabajadores Empresas Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a servicios • Uso de servicios (lealtad y fidelidad) • Multiplicadores de la marca • Pago oportuno
Sistema de Compensación familiar	Cajas de compensación Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia leal • Fortalecimiento del sistema
Trabajadores	Vinculados con contrato de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Brazo operativo estratégico • Aplicación de las estrategias de Gestión Humana
Comunidad	Grupo de personas en zonas de influencia	Comfama aliado para: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar sus proyectos • Uso de servicios • Multiplicadores de la marca
Proveedores	Empresas o personas con vínculos contractuales para la prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio de calidad • Ser leales • Entrega con calidad y oportunidad • Permanecer e incentivar la afiliación
Aliados públicos y privados	Aliados estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Comfama primera opción • Aportar recursos vía alianzas y convenios • Respaldar el Sistema de Protección Social
Autoridades	Responsables control, vigilancia y acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y asesorar • Vigilar con transparencia

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

Las estrategias de comunicación y mercadeo de Comfama dan cumplimiento a códigos y estándares voluntarios, y a los de comunicación publicitaria mediante diferentes mecanismos como encuestas, evaluaciones y entrevistas. En el año 2013 no se presentaron incidentes como resultado de incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing. La organización respalda sus mensajes con usuarios reales que voluntariamente expresan su deseo de compartir experiencias en el uso de nuestros productos y servicios, y dan su autorización para publicarlos en los distintos medios de comunicación. Además, monitorea y revisa el impacto y los resultados de su gestión en comunicación y publicidad de acuerdo con cuatro principios estructurales:

- **Honestidad.** Los mensajes publicitarios de Comfama son honestos, veraces y cumplen con la promesa de venta que promociona la organización, de acuerdo con las normas que rigen al Sistema de Compensación Familiar en Colombia.
- **Responsabilidad social.** Comfama promueve mensajes que exaltan la dignidad e integridad humana, y no hace distinción de género, edad, raza o religión en sus comunicaciones, ni promueve conductas antisociales. Tampoco hace comparaciones irreales o injustas, ni denigra de otras entidades que sean o no de su competencia, ni promueve productos prohibidos en algunos mercados.
- **Veracidad.** Las comunicaciones de Comfama son verídicas y sus mensajes se pueden comprobar mediante los productos y servicios que entrega a los usuarios. En caso de anunciar un producto con descuento por un error involuntario, se respeta la oferta que se haya anunciado.
- **Respeto.** La información de los clientes y usuarios de Comfama contenida en las bases de datos, es vigilada y protegida cuidadosamente, no se comparte con terceros, no se utiliza para fines publicitarios, ni se envían mensajes o correspondencia sin su autorización, lo que ha dado como resultado que el 2013 no se presentaran reclamaciones fundamentadas ante instancias judiciales relacionadas con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes, salvo una queja relacionada con la afectación a la privacidad de un usuario del servicio de salud por parte de un proveedor. En esta situación, se realizaron las acciones de investigación y corrección que llevaron a aclarar la situación con el cliente.

En relación con este tema fue expedida en Colombia la Ley 1581 de 2012, en la que se estipulan aspectos relacionados con la garantía de la intimidad de las personas, el ejercicio del habeas data y la protección de datos personales. En este sentido, Comfama inició un proceso de divulgación interna de la Ley con el personal que maneja bases de datos con información de afiliados y usuarios para socializar el alcance e implicaciones de la misma.

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



Comfama Copacabana.

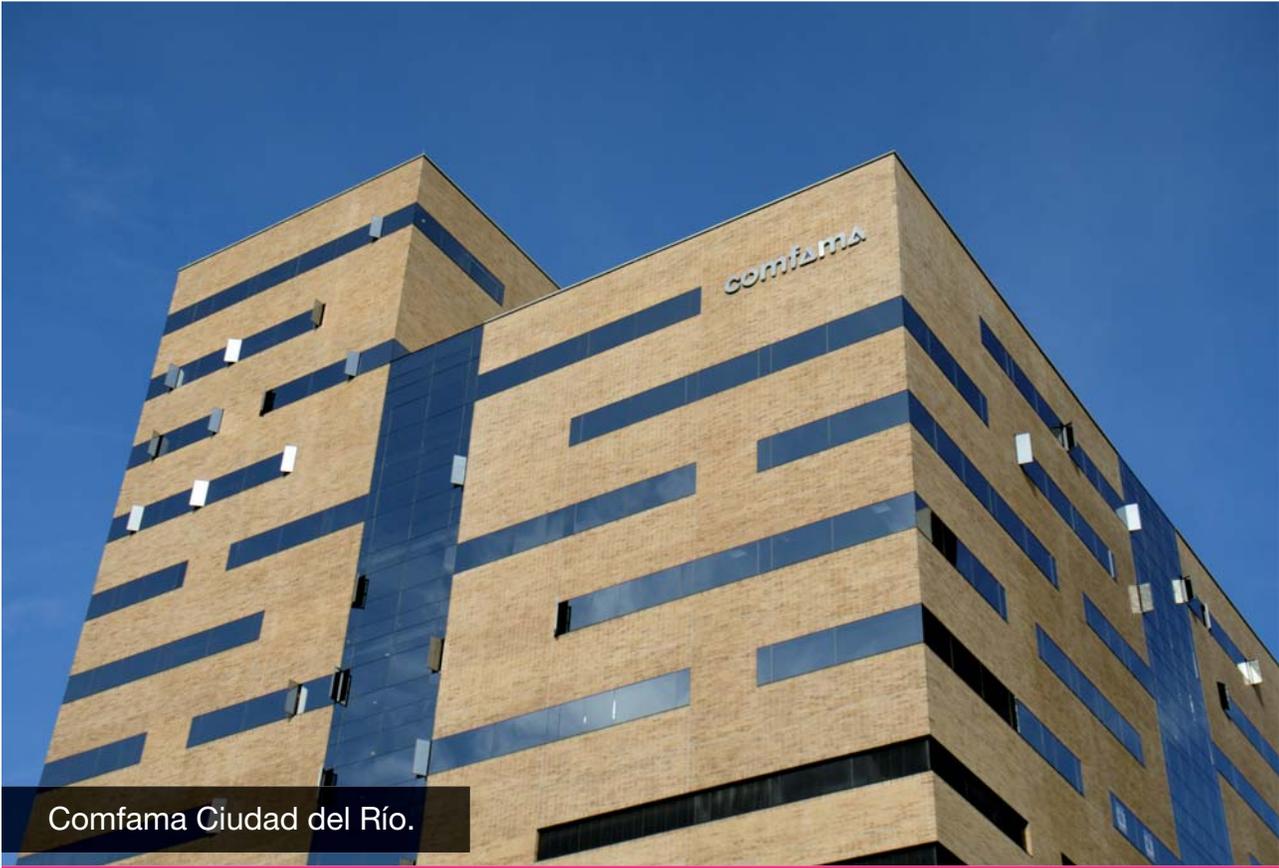


Comfama Rionegro.

Comité	Entidad que convoca	Temas
Subcomisión de concertación de políticas salariales y laborales del Departamento de Antioquia.	Ministerio del Trabajo Regional Antioquia	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Comité interinstitucional de aportes parafiscales	DIAN (Medellin)	Parafiscalidad y normatividad jurídica y legal
Comité de seguimiento programa de economía personal y familiar	Almacenes Éxito	Gestión Humana y Bienestar Social
Comité docencia servicio Programa educativo auxiliar en enfermería	Hospital General de Medellín	Educación y salud
Corporación Empresarial del Oriente- CEO	Corporación Empresarial del Oriente- CEO	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Comité administración de Parques Biblioteca	Biblioteca Pública Piloto	Educación bibliotecas
Comité técnico de turismo	ASOCAJAS	Turismo
Destinos turísticos de Colombia	Corporación Parque Arví	Turismo
Federación Antioqueña de ONG	Federación Antioqueña de ONG	ONG
Grupo líderes gestión humana zona Sur	Oscar Tobón Salazar - Coordinador	Gestión Humana y Bienestar Social
Mesa alianzas público privadas de Antioquia -MAPPA	Proantioquia	Alianzas públicoprivadas
Red de participación ciudadana	Contraloría General de Medellín	Participación ciudadana
Comité de Salud	ASOCAJAS	Salud
Convenio Fundauniban	Uniban	Prestación de servicios
Comité de vivienda	ASOCAJAS	Vivienda
Corporación empresarial pro Aburrá Norte	Corporación Empresarial Pro Aburrá Norte	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Comité técnico contable del sistema del subsidio familiar	Superintendencia del subsidio familiar	Parafiscalidad y normatividad jurídica y legal
Comité fondo de capital de riesgo Medellín	CREAME Alcaldía de Medellín Dpto. Adm. de Planeación	Financiero
Promotora de proyectos Progresá Capital	PROGRESA	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Medellín cómo vamos	Proantioquia	Alianzas públicoprivadas
Comité regional para la prevención y erradicación del trabajo infantil y protección al joven trabajador	Departamento de Antioquia o Municipio de Medellín (CETI)	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Comité convenio marco para la atención a primera infancia - Jardín social San Javier	ICBF Alcaldía de Medellín	Primera infancia

Comité	Entidad que convoca	Temas
Comité convenio marco para la atención a primera infancia - Jardín social Turbo	ICBF Alcaldía de Turbo	Primera infancia
Acuerdo de producción y consumo sostenible	Corporación Empresarial Del Oriente- CEO	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Comité ambiental	ANDI	Ambiental
Comité de responsabilidad social empresarial	ANDI	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar	ASOCAJAS	Parafiscalidad y normatividad jurídica y legal
Consejo departamental de política social y económica (CDPSE)	Departamento de Antioquia	Parafiscalidad y normatividad jurídica y legal
Fundación Apoye (Fundación Arquidiocesana para la ocupación y la Educación)	Arquidiócesis de Medellín	ONG
Mesa Universidad Empresa Estado (CUEE) Medellín	Universidad de Antioquia	Alianzas público privadas
Parque Explora	Municipio de Medellín	Alianzas público privadas
Red de bibliotecas de las cajas de compensación familiar	ASOCAJAS	Educación bibliotecas
Sala especializada de piscinas	Departamento de Antioquia	Deporte y recreación
Centro de pensamiento social	Proantioquia	Alianzas públicoprivadas
Comité gestor Programa Erica	AECID Gobernación de Antioquia Alcaldía de Medellín EAFIT Universidad de Antioquia COMFAMA	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Red antioqueña de cooperación internacional	ACI	Alianzas públicoprivadas
Comité acuerdo marco de cooperación interinstitucional Universidad Nacional	Universidad Nacional de Colombia	Prestación de servicios
Consejo municipal de política social y de equidad (COMPSE)	ASOCAJAS	Gestión humana y bienestar social
Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo (ASCORT)	ASCORT	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Planes y Políticas para el Centro de la Ciudad	Municipio de Medellín	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo

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



5. Dimensión económica

En Comfama, 63.340 empleadores han encontrado la mejor opción para cuidar de sus trabajadores y sus familias, lo que nos consolida como la primera caja de compensación familiar en Colombia.

En total, la población afiliada al Sistema de Compensación Familiar a través de Comfama asciende a 1'895.863 personas e incluye 817.748 trabajadores afiliados, 770.751 personas a cargo y 307.364 cónyuges.

Adicionalmente, contamos con 2'197.054 personas afiliadas al Régimen Contributivo en salud y a Savia Salud EPS, al igual que 173.113 personas no afiliadas que se encuentran inscritas en programas de la Caja y reciben diversos servicios, con lo cual cubrimos una población total de 4'266.030 personas en el departamento de Antioquia.

Ingresos, aportes y subsidio monetario

Los empleadores afiliados a Comfama, pensionados y trabajadores independientes realizaron aportes por valor de \$457.963 millones, que permitieron la financiación de importantes programas y servicios sociales, y se tradujeron igualmente en la entrega de 6'435.752 cuotas monetarias¹ a un promedio mensual de 536.313 personas a cargo beneficiarias, por un valor total de \$150.039 millones durante el año. Estas personas recibieron una cuota monetaria mensual de \$21.593. Además de ello entregamos durante el año cuotas monetarias adicionales para la población en situación de discapacidad por un valor de \$1.961 millones.

Así mismo, la gestión eficiente de Comfama permitió generar ingresos adicionales por valor de \$718.606 millones (diferentes a los aportes parafiscales), lo que implica que por cada peso recibido en aportes, generamos \$ 1,57 adicionales para incrementar el impacto social de nuestras acciones en beneficio de la población afiliada, sus familias y la comunidad en general.

En total, contamos con **\$ 1'176.569 millones en ingresos** durante el año 2013.

Valor económico directo generado y distribuido

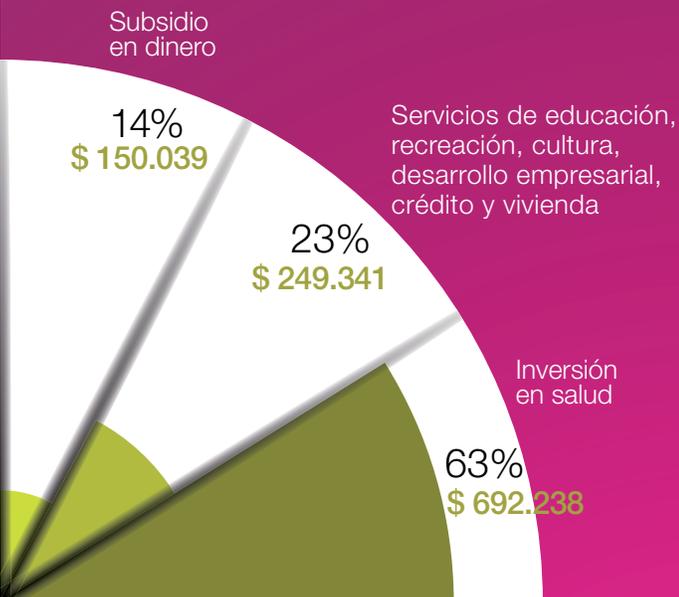
Componente	Año 2013 (\$ millones)
Valor económico directo creado (VEC)	\$1.176.569
Ingresos	\$1.176.569
Valor económico distribuido (VED)	\$1.173.776
Costes operativos	\$995.636
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$160.259
Pagos a proveedores de capital	\$5.460
Pagos a gobiernos	\$12.421
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido)	\$2.793

¹Para aliviar las cargas económicas que representa para los trabajadores el sostenimiento de su familia, Comfama ofrece el subsidio cuota monetaria, una prestación social que se paga en dinero, especie y servicios a los trabajadores afiliados que cumplan determinados requisitos, como por ejemplo que devengue menos de 4 SMLMV, tener personas a cargo, entre otros.



\$1'091.618

millones
en inversión social



comfama

Inversiones

Invertimos casi **\$22 mil millones en el 2013** en la modernización de nuestras sedes, canales de dispensación, contacto con nuestros usuarios; adecuación, mantenimiento y dotación; gerenciamiento de diferentes proyectos de vivienda y en la consolidación de la plataforma tecnológica que posibilita la prestación de más y mejores servicios sociales para nuestros públicos.

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

Impacto social del beneficio

Impactos sociales	2013
Población afiliada y convenios	4'437.146
Salud	25'049.690
Servicios en sedes	57'950.833
Vivienda	168.214
Crédito, cuota monetaria y subsidio al desempleo	13'445.417
Generación de empleo directo	223.078
Bienestar laboral	185.676
Ferías y eventos	20.118
Otros	325.513
Alianzas y convenios	50'242.012
Total	152'047.697

Nuestros proveedores

Durante los últimos años, y con el fin de mejorar la oportunidad, eficiencia y pertinencia en los diferentes procesos de aprovisionamiento y compras, la Caja centralizó sus compras, contratación y causación de cuentas.

La centralización de las compras ha mostrado beneficios en la organización que se ven representados en ahorros, medidos como descuentos comerciales y bonificaciones obtenidas por volumen de compras.

En este sentido, durante el año 2013 se realizaron 4.764 procesos de contratación por valor aproximado de \$ 146 mil millones, donde el 88,54% correspondió a contratación de proveedores a nivel local.

Los cambios en la estructura de contratación le han permitido a la Caja afianzar las relaciones con sus proveedores y contratistas mediante alianzas estratégicas a largo plazo, además se ha logrado ampliar la base de datos de proveedores gracias a la implementación de nuevos modelos de búsqueda que integran a Comfama con nuevas empresas, logrando así estimular la dinámica socioeconómica de su zona de influencia.

Durante el 2013 Comfama centró los esfuerzos en trabajar con los mejores proveedores del medio haciendo especial seguimiento a la normatividad de salud y seguridad industrial y garantizando altos estándares de calidad en la ejecución de sus contratos, los cuales estuvieron acompañados por una retroalimentación en doble vía que permitió mejorar las relaciones y obtener beneficios mutuos a partir del mejoramiento de procesos, lo que a su vez aumenta los niveles de competitividad en ambas partes.

Dentro de la relación contractual que Comfama tiene con sus proveedores para la contratación de bienes y servicios se hace explícito el cumplimiento de la normatividad laboral colombiana y de todos los aspectos relacionados con la contratación, la seguridad social y la salud ocupacional como requisito fundamental para establecer relaciones comerciales. Para el 2013 en nuestra cadena de operación y proveedores no se identificaron riesgos de explotación infantil, trabajo forzoso u obligatorio. Asimismo, en los procesos de auditoría interna realizados por la Unidad Control de Gestión de Comfama no se identificaron operaciones con impacto negativo en materia de derechos humanos.



6. Dimensión social

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

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

- 63.340 empleadores afiliados.
- 817.748 trabajadores afiliados.
- 4'266.030 personas cubiertas con nuestras acciones.
- 3.556 subsidios de vivienda por un valor de \$ 42.833 millones.
- \$ 105.343 millones movilizados en 16.359 soluciones en vivienda.
- 150.706 créditos por un valor de \$ 86.190 millones.
- 485.525 afiliados al Régimen Contributivo y 1'711.529 afiliados a la EPS mixta Savia Salud, para un total de 2'197.054 afiliados en salud.
- 15'496.946 actividades en salud.
- 249.490 dosis de vacunas aplicadas.
- 1'774.033 complementos nutricionales entregados a 15.457 niños y madres.
- 71.714 evaluaciones nutricionales a niños en programas de Foniñez.
- 194.861 alumnos con 312.844 matrículas en programas educativos, quienes recibieron 11'997.170 horas de formación.
- 6'399.505 servicios bibliotecarios para 3'607.126 asistentes a nuestras bibliotecas, Parque Biblioteca y centros de consulta en línea.
- 7.321 niños atendidos en nuestros preescolares.
- 1'461.109 asistentes a nuestros cinco parques recreativos.
- 13.333 turistas visitaron diferentes destinos nacionales e internacionales, gracias a Comfama.
- 503.249 personas se ejercitaron y mejoraron sus condiciones físicas en nuestros gimnasios
- \$ 150.039 millones entregados en cuota monetaria a un promedio mensual de 536.313 personas.

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

6.1. Desarrollo de capacidades

Salud

Resultados operación Régimen Subsidiado

El 29 de abril de 2013, con la presencia de los Ministros de Salud y de Trabajo, el Superintendente Nacional de Salud, el Superintendente del Subsidio Familiar, el Gobernador de Antioquia y el Alcalde del Municipio de Medellín, se hizo el lanzamiento oficial de la EPS Mixta Savia Salud.

Comfama inició una nueva etapa en su calidad de accionista de Savia Salud con el objeto de realizar bajo las políticas y directrices de la EPS las actividades de los procesos y procedimientos definidos como no gerenciales, para contribuir a la puesta en marcha y operación de la entidad, con criterios de eficiencia, calidad, efectividad y transparencia.

Comfama tiene la responsabilidad de operar bajo los siguientes procesos enmarcados en este esquema:

1. Acceso y beneficios

Objetivo. Garantizar el ingreso a Savia Salud EPS de los potenciales beneficiarios, clasificados de acuerdo con puntajes del Sisbén y poblaciones especiales contenidas en los listados censales, que cumplan con criterios de norma para la afiliación al Régimen Subsidiado, minimizando el riesgo de selección adversa y realizando el gerenciamiento de la base de datos.

2. Prestación

Objetivo. Autorizar el acceso de los afiliados a Savia Salud EPS a la red de prestadores contratada por dicha entidad para tal fin, en concordancia con el Plan Obligatorio de Salud, los acuerdos de voluntades entre la EPS y su red, y la normatividad vigente.

3. Auditoría y No POS

Objetivo. Verificar que la prestación de los servicios ofrecidos en hospitalización esté acompañada de auditoría presencial y garantizar la prestación de servicios no POS vía Comité Técnico Científico –CTC– o tutela a la población afiliada.

4. Gestión de riesgo

Objetivo. Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de salud en la población afiliada mediante la gestión del riesgo individual, asistencia técnica, seguimiento, monitoreo y construcción de planes de mejoramiento a los programas de protección específica y detección temprana prestados por la red de IPS contratada por Savia Salud EPS.

5. Atención al ciudadano

Objetivo. Atender y orientar al usuario bajo principios de objetividad y buen trato, acompañando y gestionando su solicitud, la cual podrá presentar de manera escrita, personalizada, telefónica, por página web o por oficio proveniente de entes de inspección, vigilancia y control. Motivar la participación ciudadana y que esta opere según lo establecido en la norma y socializar las mediciones de satisfacción para generar acciones entre las áreas apuntando a la mejora continua.



15'496.946

actividades
en salud y nutrición

Inmunización

249.490

Promoción,
prevención y otras

1'160.725

Nutrición

1'774.033

Actividades
médicas
y odontológicas

12'312.698

comfama

6. Cuentas médicas y cobros

Objetivo. Definir los acuerdos de servicios que regirán el contrato para el procesamiento integral de las cuentas médicas de Savia Salud EPS; es decir, radicación, mantenimiento, auditoría técnica, auditoría médica, respuesta a glosa, cobros (Cápita, Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia –Ssspa–, Fosyga y alto costo, si es del caso, según la póliza establecida), conciliaciones, digitalización y archivo final de facturas, con base en el contrato de prestación de servicios N° 001, del 29 de abril de 2013.

Aplicando estos procesos, la Caja continúa fortaleciendo una vez más su deseo permanente de estar al lado de las personas más desprotegidas, con menos posibilidades pero con grandes necesidades socioeconómicas, culturales, ambientales y principalmente de salud, entre otras. Lo anterior, pensando siempre en el compromiso de mostrar salidas hacia la viabilidad del sistema permitiendo, mediante la operación de procesos asistenciales y de cara al usuario, que el sistema nacional de salud pueda tener una luz hacia la verdadera equidad.

Es por ello que Comfama presenta hoy los resultados del período 2013, producto del compromiso con 1'711.529 afiliados en el Régimen Subsidiado, con presencia en 113 municipios y en las nueve subregiones que componen el departamento de Antioquia. Del total de afiliados, el municipio de Medellín aportó el 35,3 %, que a su vez representó un aporte del 74 % a la subregión del Valle de Aburrá.

En los grupos de población generamos estrategias de intervención que permitieron llegar a los grupos más vulnerables, producto de la edad y de otros factores que inciden en su situación de salud, como es el caso de los menores de un año que alcanzan el 0,9 %. Están también las mujeres de 10 a 49 años, que representan el 62 % y constituyen un grupo prioritario de intervención, tanto por su fertilidad como por su compromiso con la gestación y el recién nacido hasta el primer año de vida y siguientes; y para los mayores de 45 y más años con un 28,9 %.

La población en régimen subsidiado recibió 9'036.120 servicios, sin incluir medicamentos cuya unidad de medida para efectos de distribución se da en cápsulas o pastillas y que alcanzan la suma de 128'645.058 de productos entregados. Bajo la modalidad de evento se emitieron 1'327.630 autorizaciones para un total de 18 millones de servicios que se prestaron en los diferentes niveles de complejidad: nivel uno, con 6 millones 200 mil servicios; nivel 2, con 3,2 millones 400 mil servicios; nivel de alta complejidad (alto costo), 4 millones 400 mil servicios, y en servicios no POS, 4 millones 800 mil servicios.

Se atendieron en promedio mes 1.500 pacientes hospitalizados, entre cuidados intensivos, cuidados especiales, generales y de urgencia, con un componente importante en perinatos y neonatos.

Se atendieron 4.420 tutelas cuyo promedio mensual fue de 500. Las principales causas son el suministro de medicamentos no POS (muchos de ellos por no tener indicación Invima para la patología solicitada), pañales, sillas de ruedas y atención integral con exoneración de copagos. De otro lado, el Comité Técnico Científico recibió un promedio de 11.900 solicitudes de servicios no POS por mes.

Desde la gestión de riesgo y como uno de los pilares fundamentales de la operación, que va encaminada a prevenir la enfermedad, minimizarla, retrasar su aparición o evitar secuelas, se obtuvieron importantes cifras

en la captación y seguimiento de pacientes con patología crónica: 1.111 usuarios en el programa de Terapia de reemplazo renal, de los cuales 783 (70,47 %) se encuentran en hemodiálisis; 208 (18,7 %) en diálisis peritoneal manual y 120 (10,8 %) en diálisis peritoneal automatizada. En el programa de nefroprotección se contó con 1.323 personas y se realizaron 28 trasplantes renales que han favorecido la calidad de vida del paciente, de su familia y de su entorno.

En el programa para pacientes con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica –EPOC– se registraron 1.304 pacientes activos, lo cual permitió un control de su enfermedad y se aunaron esfuerzos para tratar de disminuir la dependencia medicamentosa al oxígeno e incluso la desconexión a este.

En otros programas de atención a pacientes crónicos, 41 personas estuvieron en rehabilitación cardíaca, 172 en seguimiento por falla cardíaca, 497 en anticoagulación, 38 en el programa cardiovascular, 114 en seguimiento por su obesidad mórbida, 77 en control y vigilancia para el manejo de la hemofilia y 624 para el control de la Enfermedad Reumatológica Autoinmune. Esto representa una importante inversión social, que a su vez se traduce en una mejor esperanza de vida, en años potenciales recuperados y en la disminución de costos financieros para la familia.

Como prevención del cáncer de cuello uterino, se invirtieron acciones principalmente en la captación de mujeres para la toma y lectura de citologías, llegando a un total de 153.589 citologías, 85% de las cuales fueron negativas, lo que habla de una captación oportuna. Se identificaron 3.735 mujeres y hombres para planificación familiar, entre diferentes métodos, siendo los más representativos el del Jadelle y la Tubectomía.

En el programa para la prevención del abuso sexual se generan estrategias tendientes a la captura oportuna. Hoy ya son 399 personas activas, cuyo rango de edad de mayor vulnerabilidad se evidencia entre los 11 y 18 años con 222 casos que corresponden al 55,63 %.

En el Programa de Atención a Pacientes con VIH-Sida, se atendieron 2.298 personas, 12 de las cuales fueron gestantes, quienes gracias al seguimiento estricto y control permanente mantuvieron en cero la transmisión vertical al bebé. El mayor porcentaje de estos pacientes está en el Valle de Aburrá y específicamente en Medellín.

El programa de vacunación Plan Ampliado de Inmunización –PAI– es una fortaleza a nivel nacional bajo el reto de mantener protegida la población para enfermedades inmunoprevenibles, con gran énfasis en los niños, las mujeres y adultos mayores. Se presentaron muy buenos resultados durante el 2013, prueba de ello es el porcentaje promedio de coberturas para la EPS que estuvo en el 100,1 %.

Se atendieron 79.085 gestantes en control prenatal con el fin de evitar la morbilidad obstétrica y como público potencial para la planificación familiar.

En otros indicadores de salud pública se obtuvieron buenos resultados producto del compromiso con la comunidad:

- La tasa bruta de natalidad para 2013 fue de 9,56 por mil afiliados, que para Medellín estuvo en 11,6 y para Antioquia en 12,1 por mil habitantes.



Primera infancia, Comfama Aranjuez.



Vacunación infantil, Comfama San Ignacio.

- La tasa de mortalidad infantil para el año 2013 fue de 4,79 muertes por cada mil nacidos vivos, esto implicó una reducción de aproximadamente el 25 % en relación con el resultado del año 2012 (6,39) y, adicionalmente, muestra un mejor comportamiento que el del Departamento de Antioquia para el año 2012 que fue de 8,3 muertes por mil nacidos vivos.
- Igualmente, el resultado para el 2013 de la razón de mortalidad materna mostró una reducción significativa en relación con el del año anterior, al pasar de 0,92 muertes por mil nacidos vivos en 2012 a 0,55 en el año 2013, llegando con este resultado prácticamente al comportamiento de este evento en Antioquia en el año 2012, cuya cifra fue de 0,53 muertes maternas por cada mil nacidos vivos.
- La proporción de bajo peso al nacer para el año 2013 en la EPSS tuvo un resultado de 5,17 %, valor mucho menor que el reportado por Antioquia para el 2012 que fue del 9,2 %.
- En sífilis congénita, si bien los resultados aún siguen siendo altos, es de anotar que para el año 2013 también se mostró una reducción significativa en relación con el año 2012, pues se pasó de 4,96 casos de sífilis congénita por mil nacidos vivos en este año a 3,93 en el 2013.

Resultados en la prestación de servicios de salud – IPS, Régimen Contributivo

Alianza Sura EPS

Desde 1995, Sura EPS y Comfama mantienen una alianza en la cual la primera cumple con su rol de asegurador y la Caja el de Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), incorporando todos los programas de consulta médica general y especializada, promoción y prevención, salud oral, vacunación, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas (rayos X y ecografías), nutrición y recientemente psicología, los cuales siguen vigentes y fortalecidos, no solo por su crecimiento sino por la dinámica de atención que favorece el componente de salud individual y familiar.

Para la prestación de estos servicios y el bienestar de los afiliados y sus familias, Comfama como IPS tiene dispuesta la siguiente infraestructura en sus 14 CIS y los 11 municipios donde hace presencia:

- 230 consultorios para las actividades de consulta externa de medicina general y especializada, nutrición, psicología y enfermería.
- 22 sillars odontológicas propias, con una red de 12 aliados externos que cuentan con 20 sedes, algunas funcionando de manera integral dentro de los CIS Comfama.
- 41 puntos destinados para toma de muestras de laboratorio clínico.
- 14 consultorios para toma de citologías.
- 4 CIS con atención de radiología e imágenes dentro de sus instalaciones y operadas por aliados externos.
- 22 salones de educación para la salud.
- 14 salas para la intervención de procedimientos menores.
- 14 consultorios de vacunación.

Resultados IPS

A diciembre del año 2013 la IPS contó con 485.525 afiliados, es decir, 8,8 % más con respecto al mismo período del año anterior, lo que significó 39.431 afiliados más.

Estos afiliados recibieron 4'093.450 autorizaciones para servicios de salud, 2,2 % más con respecto al año 2012. Del total de servicios autorizados, alrededor de una tercera parte (33,8 %) fueron consultas médicas

(consulta médica programada 20,5 %, consulta médica prioritaria 8,5 % y consulta médica especializada 4,9 %). Los laboratorios clínicos participaron con el 39 %, las imágenes diagnósticas con el 4,8 % y los servicios de salud bucal con el 22,3 %.

La IPS además brindó servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, mediante los cuales busca controlar o prevenir riesgos en salud previamente identificados. Estos servicios se brindaron mediante programas como los de Control del proceso reproductivo, Crecimiento y desarrollo, Hipertensión arterial, Diabetes mellitus, entre otros. De acuerdo con lo anterior, es de destacar que para el año 2013 hubo crecimiento en los ingresos de afiliados a algunos de estos programas al pasar de 37.106 en el año 2012 a 40.008 en el año 2013, correspondiente a un incremento del 7,8 %, lo que permitió que al finalizar el año también hubiera aumento en el número de afiliados activos (en el año 2012 se finalizó con 129.655 afiliados activos y en el año 2013 con 151.720 para un crecimiento del 17 %). Es decir, en afiliados que una vez ingresan permanecen en el tiempo en estos programas y se benefician con los servicios que allí se ofrecen.

La calidad de la atención en salud es también otro aspecto a resaltar en la IPS, como lo demuestran los resultados de indicadores de oportunidad en:

- Consulta médica general: dos días
- Consulta médica especializada de medicina interna: 7,2 días.
- Consulta médica especializada de cirugía general: 9,1 días.
- Consulta médica especializada de dermatología: 10,3 días.

Todos estos resultados se encuentran dentro de las metas establecidas: menor o igual a tres días para medicina general; menor o igual a ocho días para medicina interna y menor o igual a 20 días, tanto para cirugía general como para dermatología.

Adicionalmente, desde salud pública se destaca el resultado de la proporción de afiliados hipertensos y diabéticos controlados que asistieron a los respectivos programas de promoción y prevención, cuyos resultados fueron de 86 % y 64 %, respectivamente.

Además de lo anterior, se registraron cero casos de muerte materna, con un cumplimiento de la meta del 100 % e igualmente en sífilis congénita. El resultado de cero eventos significa que se evitó la transmisión de esta patología a los recién nacidos, lo cual es un indicador muy positivo desde los resultados de salud para la IPS.

En vacunación PAI, el cumplimiento fue del 117 % con 154.878 dosis aplicadas a niños y usuarios de dicho programa.

En los programas de Ley 21 también se obtuvieron logros importantes en el cumplimiento de metas propuestas. En evaluaciones nutricionales para madres gestantes fue del 123% frente a lo planeado, con un total de 10.476 actividades, y para niños el cumplimiento fue del 108 % y un total de 53.078 evaluaciones. Peso saludable alcanzó un cumplimiento del 95 % con 7.595 actividades de evaluación nutricional.

En vacunación no POS el cumplimiento también alcanzó el 117 % con 94.612 dosis aplicadas a diferentes poblaciones.

Clínica Panamericana

Se concluyeron las obras de la Clínica Panamericana en Urabá, con un área total de 15.387 metros cuadrados, en donde la Caja participa con aliados estratégicos para llevar a feliz término este importante proyecto. Para ello contamos con Arquitectura y Concreto, la Zona Franca de Urabá, SM Proyectos, Medialco, Unlab y el Instituto de Desarrollo de Antioquia –Idea–, como respuesta a las crecientes necesidades de la población frente a un servicio hospitalario deficitario en materia de infraestructura y atención de calidad.

Servicios Sociales

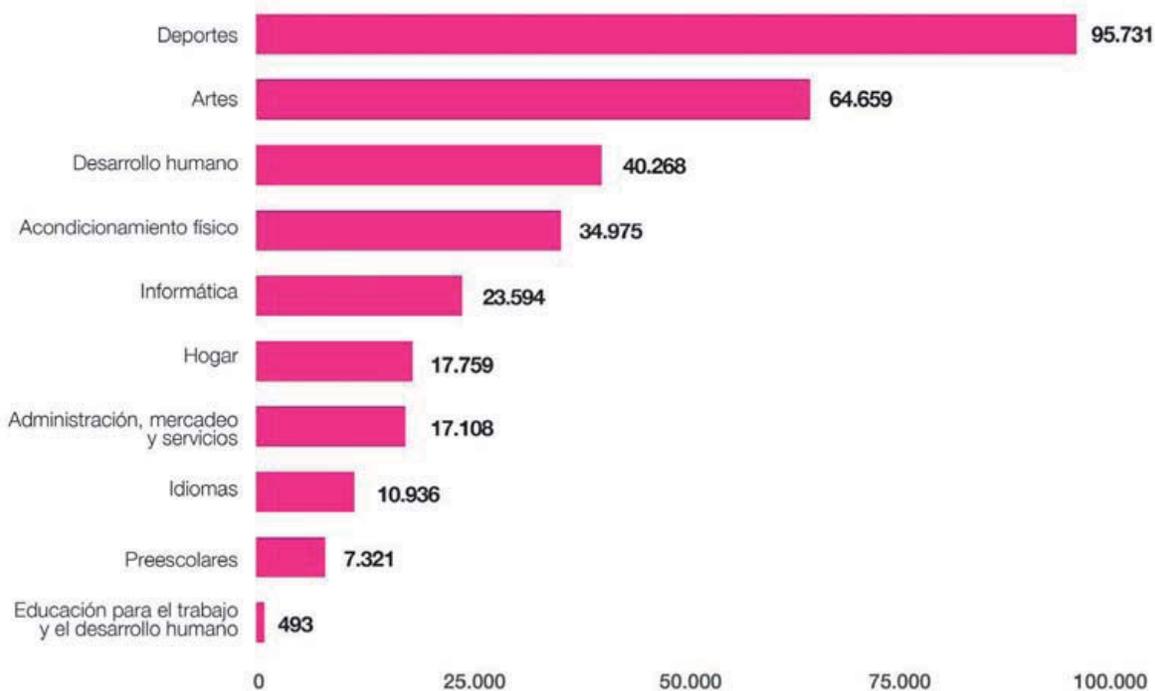
En el marco de la consolidación de nuestras sedes como punto de encuentro y disfrute de servicios de calidad, innovamos en espacios, programas y productos, que permitieron una mayor cobertura y mejores niveles de satisfacción por parte de nuestros usuarios y de la comunidad en general. Ejemplo de esto lo representan los 5.054 metros cuadrados adicionales que pusimos al servicio de los afiliados en la nueva sede de Ciudad del Río, la cual se ha venido posicionando como un espacio innovador y moderno que responde a las necesidades de nuestros trabajadores, empresas y familias afiliadas.

Así, en el 2013, completamos 103.186,75 metros cuadrados, 296 aulas de clase, 86 taquillas de atención al cliente y 942 computadores para el aprendizaje de las tecnologías de la información y la comunicación, al servicio de nuestros afiliados.

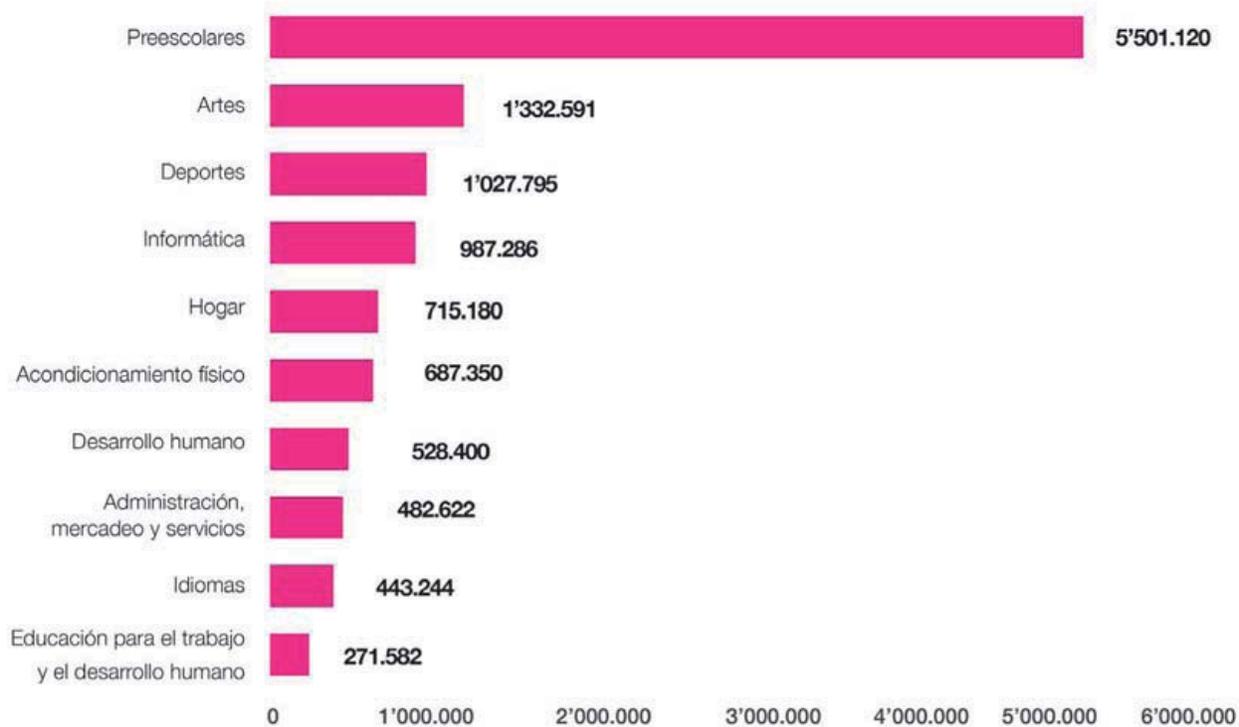
Continuamos innovando y optimizando los procesos de información, recepción y entrega de servicios a nuestros afiliados y ofreciendo capacitación a nuestro recurso humano, con el objetivo de prestar más y mejores servicios. Destacamos los siguientes resultados:

- Atendimos 49.316 personas con eventos empresariales realizados en las sedes de la Caja, tales como ruedas de negocios, ferias de servicios, foros empresariales, actividades interactivas, entre otras, validando nuestro compromiso de ser el mejor aliado de las empresas afiliadas.
- La elaboración y puesta en marcha de planes de bienestar, muestras de artes y oficios, ferias del empleo y emprendimiento y tardes recreativas que ayudaron a fidelizar a 9.890 trabajadores y empleadores afiliados.
- Nuestras aulas y salones contaron con un uso de casi 12 millones de horas alumno, lo que ratifica el aporte significativo de Comfama a la educación de los antioqueños. Los espacios de mayor ocupación fueron los preescolares, los centros de convenciones, las aulas de informática, y los programas de corte y confección, cocina y música.
- La cualificación de nuestro equipo de instructores en foros y conferencias con expertos nacionales e internacionales aumentó su conocimiento y generó iniciativas que se vieron reflejadas en el fortalecimiento y creación de cursos virtuales y nuevos contenidos temáticos. En total, nuestros instructores recibieron durante el año 2013, 1.907 horas de capacitación y entrenamiento.
- Grandes y amplios espacios, facilidad de reserva y tarifas competitivas hicieron de nuestros centros de convenciones la opción perfecta para la realización de 145 certificaciones y eventos corporativos.

Matrículas por área de formación



Horas en actividades educativas según área de formación



Primera infancia

Formamos 7.321 niños y niñas entre 0 y 6 años en nuestros 19 preescolares, formación que está sustentada en actividades cuyo fin es promocionar y divulgar la inclusión, donde los niños y niñas entienden las capacidades diversas como grandes oportunidades para aprender, conocer y sobretodo vivir juntos en escenarios de felicidad y paz. Adicionalmente, trabajamos con 11 ONG en la atención integral de 1.712 niñas y niños menores de 6 años.

Atendimos 20.462 niños y niñas, pertenecientes a 184 instituciones educativas oficiales, de los municipios de: Envigado, Itagüí, Abejorral, Apartadó, Arboletes, Barbosa, Carepa, Carolina del Príncipe, Concepción, Granada, Guarne, Maceo, Montañitas, Mutatá, Puerto Berrío, Puerto Triunfo, San Andrés de Cuerquia, San Carlos, San Pedro de los Milagros, San Juan de Urabá, San Rafael, San Vicente, Sonsón, Toledo, Yalí y Yolombó, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de la educación en Antioquia, al fortalecimiento de las competencias básicas y ciudadanas de niños, niñas y adolescentes en condiciones de alta vulnerabilidad y al mejor uso del tiempo libre por parte de los estudiantes. Se llevaron a cabo actividades de rotación artística, rotación deportiva y desarrollo humano, financiadas con recursos de Jornada Escolar Complementaria. Impartimos en total 818.480 horas de formación.

Convencidos de que una educación de calidad para los niños y niñas de la región es la base para la construcción de un mejor futuro para todos, continuamos con la tarea de fortalecer las relaciones interinstitucionales, teniendo una participación activa en la Mesa departamental de primera infancia, en la Red Antioqueña de Niñez –Redani– y en el XIV Foro Internacional de Educación Inicial.

Educación artística

Asumiendo el arte como expresión viva de sentimientos y emociones que nos permiten soñar y autorealizarnos, en el 2013 tuvimos 60.158 matrículas en música, baile y danza, teatro, bisutería, labores con puntadas y ganchillo, y literatura. En total sumamos 64.659 matrículas en el área de artes.

Exaltamos y presentamos el talento de nuestros estudiantes en festivales de la canción y rotaciones artísticas, donde cerca de mil de ellos exhibieron los conocimientos adquiridos en la Caja y su sensibilidad con el arte; adicionalmente, con esta actividad contribuimos al objetivo de formación de públicos con el que se ha comprometido la Caja.

Idiomas

10.936 personas entre niños, jóvenes y adultos han sido orientados al desarrollo de competencias lingüísticas en inglés, lo que les ha permitido expresarse natural y espontáneamente en diversos temas y situaciones del día a día. Esto soportado en estrategias virtuales, en el aprovechamiento de los centros de consulta en línea y nuevos productos de enseñanza del inglés.

Deportes y acondicionamiento físico

En el área de Deportes y acondicionamiento físico durante el año 2013 se tuvieron importantes logros con 130.706 matrículas. Hubo además una importante asistencia de nuestros usuarios a las actividades programadas: festivales de karate do, fútbol, natación, patinaje, entre otros, con un total de 5.059 participantes durante el año.



15'561.782

Servicios educativos

Otros

2.717

Asistentes
a centros de
consulta en línea

993.967

Asistentes
a bibliotecas

3'607.126

Asistentes
a clases

4'558.467

Servicios
de bibliotecas

6'399.505

comfama

Administración e informática

En el área de informática se capacitaron 23.594 personas, con 987.286 horas de formación. Fueron 17.108 matrículas en programas de administración, mercadeo y servicios.

Empleo y productividad empresarial

Conscientes de que el empleo es el medio ideal para superar las desigualdades y que la productividad es el instrumento para obtener crecimiento empresarial, seguimos ofreciendo oportunidades para que nuestros afiliados desarrollen y aumenten sus capacidades laborales, siendo la formación el medio por excelencia. Estas son nuestras ejecuciones en este importante frente de trabajo:

Educación para el trabajo y el desarrollo humano

En nuestros programas técnicos laborales y auxiliares formamos 493 personas. Se destaca el de Técnico auxiliar en enfermería en convenio con el Hospital General.

Desarrollamos el programa de Economía personal y familiar con un enfoque exclusivamente empresarial, en el que se formaron 202 grupos en las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla con el objetivo de ofrecer a los empleados herramientas para un manejo adecuado del dinero.

Certificamos la segunda cohorte de Técnico laboral en gestión comercial, conformada por un grupo de 24 empleados de la Cooperativa Consumo. En total se han formado 50 trabajadores en competencias para la asistencia del área comercial, venta y postventa de productos y servicios.

Empleo

Con el nuevo rol de la Caja como actor estratégico del empleo en Antioquia, asumimos el proceso de montaje de la Agencia de gestión y colocación de empleo mediante:

- Cumplimiento de los requisitos legales y documentales para la aprobación de la Agencia de empleo por parte del Ministerio de Trabajo y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Diseño de procesos y productos de la Agencia de empleo Comfama mediante el trabajo conjunto con las diferentes dependencias de la Caja.
- Capacitaciones al recurso humano del área en temas de mercado laboral, plataformas web y procesos de intermediación laboral.
- Gestión de redes y alianzas con actores estratégicos como empresas temporales y bolsas de empleo de universidades.
- Participación en la Mesa departamental de formalización y empleo y en el Consejo Municipal de Empleo de Medellín.

Desarrollo empresarial - Emprendimiento

Continuamos con el compromiso de fomentar la cultura emprendedora en Antioquia, apoyando la nueva generación de emprendedores mediante:

- Transferencia de conocimientos y buenas prácticas. En el marco del convenio España y sus Regiones Intercambian Conocimientos con Antioquia –Erica–, apropiamos la transferencia del modelo Viveros empresariales del Centro Europeo de Empresas e Innovación –Ceei– de Asturias y la Fundación CTIC.

- Consolidación de las relaciones con las universidades. Facilitamos el encuentro entre 18 de las unidades de emprendimiento de las instituciones de educación superior y la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Medellín para socializar la estrategia de emprendimiento de la ciudad y su rol dentro del ecosistema. Además, continuamos con la gestión institucional con las universidades para definir el relacionamiento de largo plazo. Para esto apoyamos la convocatoria de mejores prácticas, donde fueron premiadas la Universidad Medellín y la Universidad CES. Asimismo se hizo la transferencia de ocho buenas prácticas en emprendimiento, con lo cual se impactaron 15 instituciones de educación superior de la ciudad de Medellín.
- Articulación con Proantioquia, Andi y Ciudad E. Realizamos cuatro talleres en alianza con Ciudad E que contaron con una participación de 217 empresas y 253 representantes. Además, realizamos cuatro conferencias como parte de la Comunidad Empresarial conformada por la Andi, Proantioquia y Comfama, contando con una participación de 123 empresas y 153 representantes.
- Fortalecimiento empresarial. Realizamos ferias y salones de proveedores donde se ofrecieron nuevas oportunidades para que las empresas afiliadas ampliaran sus mercados y mejoraran su cadena de abastecimiento. Estos fueron los resultados:
 - Tres eventos realizados.
 - Más de 90 empresas beneficiadas.
 - Más de 500 compradores.
 - Además, facilitamos espacios e invitamos a empresas a participar del programa de promoción de productividad operacional en Pyme de la ciudad de Medellín, operado por Enplanta, beneficiando a 154 empresas.

Jóvenes

Comprometidos con los jóvenes, fuerza dinámica del cambio en la región, participamos en:

- La construcción y formulación de la nueva política pública departamental de juventud, aprobada a través de la Ordenanza 71 del 31 de octubre de 2013.
- La elaboración del programa Nuevas Oportunidades de Empleo para los Jóvenes de Urabá, que será financiado por el Fomin y las entidades que integran la alianza NEO para Urabá.

Destacamos que más de 44 mil jóvenes se matricularon en nuestros cursos de formación, convirtiéndonos en la mejor opción para generar capacidades y felicidad en este grupo poblacional.

Consolidamos el apoyo a las ideas innovadoras y emprendedoras por medio de la participación activa en la política local de desarrollo empresarial, el acompañamiento a las unidades de emprendimiento de las universidades e instituciones técnicas y el fortalecimiento de las relaciones con los colegios para el desarrollo de contenidos para el emprendimiento. Para esto se hizo contacto con más de 50 instituciones educativas de la ciudad.

El apoyo a la formación integral de los miembros de las familias de los trabajadores, no solo es un asunto de la responsabilidad social que las empresas tienen en su tarea de generar riqueza y calidad de vida para todos sino que revierte directamente en el bienestar y el desempeño de su capital humano. En esta perspectiva Comfama ha diseñado y puesto en marcha el programa Clubes juveniles, que durante el año 2013 apoyó la formación integral de 1.615 niños, adolescentes, jóvenes, padres y madres de familia quienes, además de



7'906.505

servicios recreativos

Turistas
12.268

Asistentes a torneos
78.697

Usos de recreación libre
304.110

Asistentes a gimnasios
503.249

Asistentes a parques recreativos
1'461.109

Asistentes a eventos
1'723.363

Uso de atracciones
3'823.709

comfama

utilizar creativamente su tiempo libre, desarrollaron lazos sociales y compartieron conocimientos y aprendizajes que enriquecieron sus proyectos de vida individuales, sociales y familiares.

Jornada Escolar Complementaria

Comfama es el mejor aliado de los municipios para llevar oportunidades de desarrollo económico a las regiones. Un gran ejemplo de esto lo representan el compromiso con el programa Jornada Escolar Complementaria y la movilización de nuestra oferta institucional mediante las muestras de servicios. Durante el año 2013 llegamos a nueve municipios antioqueños con este programa y beneficiamos a 20.495 personas.

Adulto mayor y discapacidad

Gracias a la estrategia denominada 50+, 3.206 personas de 29 empresas contaron con oportunidades para la práctica de actividades que les permitieron asumir una vida activa, plena, sana y de bienestar. El programa está diseñado para que los mayores de 50 años se diviertan, dejen atrás la rutina, construyan nuevas relaciones, conozcan lugares de la ciudad y sobre todo puedan hacer de su vida adulta algo emocionante. El programa que busca entregar atención integral al adulto mayor benefició a 185.327 personas durante el 2013.

Conscientes de que no existen límites para soñar y que la única discapacidad es la imposibilidad de creer y anhelar, ofrecimos el programa Futuro con 60.720 horas de formación, diseñado con un enfoque recreativo y de socialización con propósitos de inclusión. Este programa en el año 2013 llegó a 265 personas con síndrome de Down, autismo, hidrocefalia y parálisis cerebral, permitiendo que los participantes obtuvieran aprendizajes significativos para sus vidas y aumentaran la calidad de vida de sus familias. Adicionalmente, un total de 13.190 personas en situación de discapacidad participaron de los distintos programas con los que cuenta la Caja para brindarles una atención digna e integral.

Recreación

En el 2013 nos afianzamos como aliados de las empresas afiliadas y de miles de antioqueños que identificaron en nuestra oferta recreativa y deportiva la mejor opción para encontrar bienestar, integración, hábitos de vida saludables y sano aprovechamiento del tiempo libre.

Parques recreativos

Ingresaron a nuestros cinco parques recreativos 1'461.109 personas que disfrutaron sus servicios y atracciones con seguridad y comodidad. En relación con el 2012 se incrementó el número de visitantes en 141.656 personas.

El parque recreativo Rionegro y el pueblo de la familia antioqueña, Tutucán, fue el preferido por nuestros usuarios al recibir 652.333 visitantes, 134.769 más que el año anterior. Aspectos como la variada programación artística y la renovación de atracciones como el barco vikingo, el tren, las telesillas, el avión y el faro, integradas bajo la temática del mundo del transporte, consolidaron al parque como espacio de encuentro familiar, escenario ideal para eventos empresariales y referente turístico del Oriente antioqueño.

Con la entrada en operación durante el mes de diciembre de Aguaventura en el parque recreativo Guatapé, los visitantes encontraron una nueva opción de diversión acuática única en Colombia. Motivados por la

novedad ingresaron en el último mes del año 4.466 personas, 3.072 más que en el mismo periodo del 2012. En el acumulado del año, el parque recibió 20.504 visitantes, 4.952 más que el año anterior.

Brindamos a nuestros visitantes una programación variada de actividades recreativas y artísticas de libre participación que motivaron su asistencia y les permitieron vivir experiencias memorables en torno a temáticas diferentes cada mes, con alternativas de entretenimiento adicionales a las atracciones y servicios de los parques recreativos. En estas actividades participaron 134.215 de nuestros visitantes.

95.710 niños y jóvenes de instituciones educativas públicas tuvieron la oportunidad de disfrutar de forma gratuita los parques recreativos de Comfama en los programas Carruseles del saber y Jornada escolar complementaria.

Con las ligas y clubes deportivos de Antioquia unimos esfuerzos para difundir la práctica de disciplinas deportivas, teniendo como escenarios nuestros parques recreativos. De esta manera, durante el 2013, se realizaron 127 exhibiciones de deportes y prácticas como: tejo, tiro con arco, aerodelismo, helimodelismo, modelismo naval, bádminton, taekwondo, hapkido, capoeira, canotaje, remo, nado sincronizado, patinaje artístico, baile deportivo, porrismo, ultimate, gimnasia olímpica y artística, esgrima, tenis de mesa, show canino, cometas, globos solares, vela recreativa, footbag, entre otros, los cuales permitieron que 32.059 de nuestros visitantes las conocieran más de cerca e interactuaran con deportistas, entrenadores y aficionados que las practican.

Los 72 concesionarios que operan en nuestros parques recreativos y sedes reportaron un crecimiento en ventas del 14,3 % con respecto al año anterior como producto de un mayor flujo de usuarios. En el 2013 generaron 543 empleos directos y aproximadamente 400 empleos indirectos.

Eventos empresariales

Naturaleza, amplia y completa infraestructura, calidad de nuestros parques, equipo humano calificado, diseños y conceptos innovadores, múltiples alternativas para la diversión en familia y énfasis en la prestación de un servicio seguro, motivó que las empresas afiliadas confiaran a Comfama la realización de 146 eventos empresariales (18 más que en 2012) entre celebraciones especiales, fiestas de fin de año, días de la familia y encuentros empresariales que reunieron a 96.670 personas.

Nuevas alternativas, conceptos y diseños temáticos para fiestas y certámenes en ambientación, recreación, propuestas artísticas y diversión para grandes y chicos dejaron como resultado 179 eventos más que lo realizado por Comfama en el año 2012, pasando de 262 a 451 eventos en 2013 (1,2 en promedio por día), entre artísticos (228), corporativos (77) y empresariales (146), reuniendo en nuestras sedes y en las sedes de las empresas afiliadas a 209.355 personas que vivieron experiencias positivas inolvidables.

Invitamos a nuestros afiliados a tomarnos espacios de ciudad para promover hábitos de vida saludables. En el municipio de Rionegro realizamos un paseo en bicicleta en compañía de 420 personas, que recorrió varias veredas y llegó al parque recreativo. De igual manera, con la participación de 400 personas, entre deportistas

y acompañantes, ejecutamos una nueva versión del Tour de cycling Comfama, esta vez en la sede Ciudad del Río.

Torneos deportivos

Durante el 2013 se realizaron 3.642 encuentros deportivos en fútbol, fútbol 6, baloncesto, tenis de mesa, voleibol, microfútbol, tejo, bolos, billar y natación, con una asistencia de 78.697 personas.

Promovimos la práctica deportiva en las empresas afiliadas. Se atendieron 32 de ellas con torneos en diferentes deportes (bolos, fútbol, baloncesto, voleibol, billar, tenis de mesa, tenis de campo, etc.), 1.613 encuentros deportivos y un total de 33.653 participantes.

Realizamos con éxito la séptima versión de las Olimpiadas empresariales del Oriente, evento organizado por la Corporación Empresarial del Oriente y Asocolflores, que congregó entre los meses de mayo y octubre a 33 empresas en los diferentes escenarios deportivos que tiene la Caja en esta región. En total participaron 850 deportistas en ocho disciplinas deportivas que se desarrollaron en 169 encuentros deportivos.

La Copa Comfama, el certamen deportivo empresarial de mayor tradición en Antioquia, congregó en el 2013 a 257 representativos empresariales con 5.770 deportistas en los torneos semestrales de fútbol, fútbol 6 y baloncesto. Los 1.828 encuentros disputados se llevaron a cabo en los escenarios deportivos de los parques recreativos de Copacabana y La Estrella, y en las sedes de Bello (barrios Obrero y Pérez), Aranjuez y Universidad Nacional. Como gran novedad, se realizó la primera Copa Comfama de escuelas de fútbol, entre el 6 y 11 de octubre, en la que participaron 22 equipos con 376 deportistas.

Incentivar el uso adecuado del tiempo libre y construir tejido social por medio del juego limpio fue el objetivo de la XII Copa por la Paz que se llevó a cabo en varios municipios de Urabá y que fue organizada por Fundaunibán y Comfama. El certamen, realizado en el segundo semestre, reunió a 120 equipos de fútbol con 2.400 deportistas que disputaron 480 encuentros deportivos en diferentes canchas de 15 zonas rurales y urbanas. Alrededor de 21.000 espectadores disfrutaron los partidos que se convirtieron en una auténtica fiesta de integración comunitaria en torno al deporte.

Gimnasios

Un total de 503.249 personas visitaron nuestros gimnasios durante el año 2013, con el fin de ejercitarse y mejorar su condición y preparación física. Los gimnasios de Rionegro y Apartadó presentaron un incremento destacable del 34 % y 8,9 % respectivamente, en el número de veces que los usuarios ingresaron, el primero con 49.368 usos y el segundo con 6.906.

Turismo

Durante el 2013 se movilizaron 13.333 pasajeros en los diferentes planes regionales, nacionales e internacionales de Turismo Comfama.

Se destaca la movilización de 9.107 pasajeros en la modalidad empresarial, que atiende planes por Ley 50, de los cuales se llevaron 1.137 a los parques recreativos de Comfama, siendo el más visitado el parque recreativo Guatapé con 771 personas.

En los planes internacionales sobresalió la movilización de un grupo de 80 quinceañeras, quienes disfrutaron un crucero por el Caribe entre el 14 y 21 de diciembre, recorriendo lugares como Cartagena, Aruba, La Guaira (Venezuela), Colón (Panamá) y Curazao.

Programas recreativos

Guiamos la realización de 84 caminadas ecológicas y paisajísticas por diferentes senderos y caminos rurales de las regiones de Antioquia que alcanzaron una cobertura de 5.201 personas pertenecientes a 20 empresas.

Supervacaciones

Por la línea empresarial atendimos 14 empresas con una cobertura de 1.485 niños, quienes disfrutaron de nuestros parques recreativos y sitios de ciudad como: Divercity, centro comercial El Tesoro, El Planetario, Jardín Botánico, entre otros. En la oferta de inscripción individual en los parques recreativos participaron 408 niños. Como novedad se llevó a cabo el Plan vecino, dónde los niños pudieron asistir a una serie de actividades en los parques con exhibiciones emocionantes de los hombres de acero, bomberos, porrismo y artes marciales, así como visitas a equipos de fútbol.

6.2. Acceso a oportunidades

Vivienda

El año 2013 ha sido un periodo de notable importancia en nuestro propósito de llevar a cabo destacadas e innovadoras iniciativas como el Arrendamiento social, encaminadas a impactar positivamente en el bienestar de nuestros afiliados y de la comunidad en general, así como a mejorar su calidad de vida.

La participación y gestión de importantes iniciativas en materia de vivienda como el Fondo Adaptación, alianzas interinstitucionales y el programa de Arrendamiento social, brindan a una cantidad creciente de personas la oportunidad de hacer realidad el sueño de contar con una vivienda propia, labor que ha sido reconocida por organismos multilaterales como el BID.

En este contexto, Comfama realiza una importante labor de acompañamiento social, la cual busca que las familias beneficiarias de los proyectos que se ejecutan dimensionen su nuevo espacio más allá de las estructuras físicas que lo conforman y que lo reconozcan como parte de un territorio multicultural donde confluyen beneficiarios de diferentes lugares, disfrutando de diferentes vivencias y experiencias para la interacción con los nuevos vecinos, nuevo entorno y, por ende, nuevas dinámicas cotidianas que permitan construir comunidad y desarrollar procesos de convivencia social en torno a los retos que plantea el régimen de propiedad horizontal. Así mismo, se acompaña de manera permanente y sistemática a las familias en la consecución del cierre financiero que les permita concretar el sueño de tener una vivienda propia.

Con los procesos de acompañamiento social se informa, sensibiliza, orienta y se capacita a la población beneficiaria de los proyectos frente a los elementos comunes que la convierten en comunidad (el cuidado del entorno, la educación financiera, la responsabilidad con los nuevos compromisos que implica la legalidad, entre otros), para dar así paso a la construcción conjunta de un nuevo hábitat, de un nuevo barrio, en espacios que permitirán el surgimiento de líderes comunitarios, que con su accionar darán continuidad a



\$105.343

millones en recursos
movilizados para vivienda

Arrendamiento
social
\$202

6.371 soluciones entregadas



comfama

los procesos iniciados antes y durante los procesos constructivos, y velarán también por el crecimiento y bienestar de las familias.

En este sentido, y con el fin de cumplir con nuestras metas en los distintos programas de vivienda, en el 2013 se realizaron diferentes acciones que nos permitieron la disminución del déficit cuantitativo de vivienda en cada uno de los municipios, el incremento de la oferta para la aplicación de los subsidios asignados por la Caja y otras entidades, el afianzamiento de las alianzas público-privadas como la mejor alternativa para solucionar el déficit de vivienda, la optimización de los recursos en la construcción de los proyectos de Vivienda de Interés Prioritario y la generación de empleos directos e indirectos, demostrando que es posible realizarlos de manera exitosa.

Algunas estrategias fueron:

- Promover la postulación de los afiliados a la Caja al subsidio de vivienda.
- Financiar con recursos de promoción de oferta de Subsidios Asignados No Pagados — Sanp— los proyectos de vivienda generados en alianza con los municipios de Antioquia.
- Gerenciar los proyectos en los municipios, con recursos propios o de terceros.
- Ofrecer asesoría, acompañamiento y seguimiento mediante convenios en la consecución de lotes, estudios y diseños, presupuestos, construcción, interventoría, ventas y organización de la demanda (asesoría en la adquisición del crédito, cierre financiero).
- Realizar contratos de corretaje con constructores y personas naturales en proyectos que cumplan con los estándares de calidad adecuados para entregar vivienda digna a nuestros usuarios.
- Construir conjuntamente acuerdos para la administración y la convivencia con las familias, partiendo de las necesidades manifiestas frente al proceso de adaptación en el nuevo espacio y los derechos y deberes que plantea la ley de propiedad horizontal.
- Recurrir a las diferentes entidades comprometidas con el proyecto para dar respuestas oportunas y asertivas a la población.
- Desarrollar actividades que propenden por el empoderamiento de las familias frente a las características de su hábitat, con el fin de que sean actores activos de los procesos que se requieren y se desarrollan en su comunidad.

Por lo anterior, en el año 2013 gestionamos diferentes alianzas:

- Gobernación de Antioquia a través de Viva.
- Fondo Adaptación.
- Suramericana de Seguros.
- Municipio de Medellín, con EPM y el Isvimed.
- Banco Agrario.
- Alcaldías de los municipios de Antioquia, Sucre y Córdoba.

Ahora bien, en cuanto a nuestros resultados en el año 2013, Comfama asignó con recursos propios 3.419 subsidios familiares de vivienda por un valor de \$40.964 millones, lo cual nos permitió cumplir la meta en un 194 %, siendo el año de mayor inversión en la historia.

El valor promedio de los subsidios asignados fue de \$ 11'981.161, equivalente a 20,3 smmlv de 2013.

Estos subsidios llegaron a la población más necesitada dado que el 79 % de ellos fueron asignados a las familias con ingresos mensuales menores o iguales a dos salarios mínimos. El 96 %, es decir 3.297 subsidios, se aplicaron en la compra de vivienda nueva y el 4 % restante en construcción en sitio propio y para mejoramientos de vivienda en todo el departamento de Antioquia. Cabe anotar que, de los subsidios asignados, 100 corresponden a subsidios rurales por valor de \$ 973 millones.

En esta vigencia se cobraron 1.276 subsidios de Caja por \$ 13.078 millones, para un cumplimiento del 112 % y 106 %, respectivamente, frente a lo presupuestado. Con las asignaciones de 2013 Comfama acumula \$ 223.441 millones en subsidios que han beneficiado a 24.225 familias.

De los subsidios de Fonvivienda gestionados por Comfama se pagaron 1.193 por \$ 11.274 millones, en su mayoría para población desplazada, cumpliendo la meta en un 102 %. El Gobierno Nacional realizó asignación de 137 subsidios por \$ 1.870 millones para familias desplazadas y destinó gran parte del presupuesto del 2013 para atender los programas de viviendas gratuitas, Plan de Impulso a la Productividad y al Empleo – Pipe– y ola invernal.

Así mismo, las estrategias utilizadas para contribuir a la disminución del déficit cualitativo y cuantitativo fueron, entre otras, las siguientes:

Construcciones de vivienda rural por ola invernal

Como gerente integral en Antioquia, seleccionados por el Banco Agrario, desarrollamos conjuntamente con la Gobernación de Antioquia la construcción de 522 viviendas rurales en nueve municipios para las familias campesinas afectadas por la ola invernal, con una inversión aproximada de \$ 7.000 millones.

En el desarrollo de este convenio, en 2013 Comfama construyó 188 soluciones de vivienda (19 en Necoclí y 169 en Turbo), movilizando recursos por \$ 2.517 millones y generando 1.692 empleos semanas hombre, lo que equivale a 32 empleos permanentes.

Fondo Adaptación

Para la Presidencia de la República hemos administrado recursos para la reconstrucción y reubicación de las familias afectadas por la ola invernal 2010-2011 en 158 municipios de los departamentos de Antioquia, Sucre y Córdoba.

- El Proyecto generó 131 empleos directos e indirectos para habitantes oriundos de los tres departamentos en los que desarrolló sus intervenciones de vivienda.
- El Fondo Adaptación aprobó los diseños arquitectónicos y los presupuestos para proceder en 2014 con la construcción de 1.996 soluciones habitacionales que se convertirán en el hogar de 8.177 personas que habitan en zonas rurales de los tres departamentos, mediante la reubicación y reconstrucción de viviendas localizadas en lugares con amenaza baja de inundación, remoción en masa y socavación lateral de ríos.
- El esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores fue fundamental para que fuéramos designados como la primera Caja de Compensación Familiar en Colombia que recibió aprobación por parte del Fondo de Adaptación para la ejecución de estudios de amenaza de inundación y remoción en masa a cerca de 8.163 lugares afectados por el invierno en Antioquia, Sucre y Córdoba. Este análisis, realizado a cada uno de los predios y viviendas afectados por la ola invernal, nos permitirá garantizar el buen uso de los

recursos públicos y la construcción de soluciones habitacionales perdurables en el tiempo y edificadas en zonas seguras.

- Definimos procesos para la formulación y estructuración de planes de intervención, identificación de oferta y definición de las modalidades de intervención en los tres departamentos.
- Nuestro desempeño en el rol de operador zonal del Fondo de Adaptación fue avalado por la Procuraduría General de la Nación que emitió un concepto de evaluación favorable tras realizar una audiencia para analizar los avances en reconstrucción y reubicación de vivienda en el país.

Convenio con Suramericana de Seguros

Suramericana de Seguros busca terminar la construcción de 35 proyectos de Vivienda de Interés Social en los que Fonvivienda entregó subsidios, ubicados en 27 municipios de los departamentos de Córdoba, Sucre, Magdalena, Cesar, Bolívar, Cundinamarca, Norte de Santander, Meta, Atlántico y Tolima. Comfama gerencia la terminación de las obras para garantizar que los proyectos lleguen a las familias beneficiarias.

Durante el 2013 concluimos la construcción y legalización de 930 viviendas y movilizamos recursos por \$ 7.068 millones, lo cual permitió generar 120 empleos permanentes.

Arrendamiento social

Seis familias habitantes de Villas de Guatapurí, en Chigorodó, hacen parte del piloto de Arrendamiento social, programa de Comfama en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo –BID–, Bancolombia, Expertos inmobiliarios, Acrecer, Fiduciaria Alianza y Suramericana de Seguros, que busca facilitar el acceso a vivienda propia a nuestras familias afiliadas y eliminar las principales barreras que impiden que una persona compre su vivienda como es la cuota inicial, que en muchos casos es de un 20 % o 30 % del valor del inmueble. Bajo esta modalidad las familias afiliadas pagan la cuota inicial durante tres años con parte del arrendamiento social.

El proyecto piloto, con un alcance de 351 viviendas, destinará con proyectos propios en Urabá, 100 viviendas a esta modalidad de compra (Villas de Guatapurí en Chigorodó y Ciudadela Comfama en Apartadó) y 251 viviendas en el Valle de Aburrá y el Oriente cercano.

Tienda de vivienda

En el transcurso de 2013 se vendieron 688 viviendas y se movilizaron recursos por \$ 34.921 millones. El promedio de venta de las viviendas fue de \$ 51 millones. Se trabajó en alianza con 29 firmas constructoras del medio.

Diagnóstico de mejoramiento

Durante el año 2013, y con el fin de mejorar el déficit cualitativo de vivienda, se realizó el diagnóstico de mejoramiento con recursos Isvimed a 300 familias ubicadas en el municipio de Medellín.

Proyectos en ejecución:

Ciudadela Comfama - Apartadó

Proyecto propio en un lote de 132.000 metros cuadrados en Apartadó. Está compuesto por 2.908 viviendas

en edificios de ocho pisos con ascensor, locales comerciales, zonas verdes arborizadas, espacios deportivos, edificios de uso mixto, vías de acceso y estacionamientos. En 2013 se realizaron las actividades preoperativas de diseños, solicitud de licencias, permisos de las entidades ambientales y de servicios públicos, entre otros. Para 2014 se iniciará la primera etapa de construcción, la cual consiste en 192 viviendas ubicadas en los primeros 6 edificios.

Villa Camila - Rionegro

Proyecto ubicado en el municipio de Rionegro en el que Comfama realizará la gerencia para entregar las primeras 290 viviendas y el urbanismo principal en el 2014. Para el 2015 se planea realizar las 440 viviendas restantes.

Los Sauces - Marinilla

Comfama realizó todas las gestiones necesarias para construir y legalizar las 174 viviendas durante el 2014. Se acompaña socialmente a la comunidad en el proceso de postulaciones y actualizaciones para la obtención de los subsidios.

Aires de Libertad – San Pedro de los Milagros

Se reinició la construcción de 100 viviendas del proyecto Aires de Libertad del municipio de San Pedro de los Milagros. En este proyecto se aplicarán subsidios de Comfama por valor de \$ 475 millones.

Servicios financieros

El 2013 fue un año de cambios e innovación, siempre pensando en el bienestar de nuestros afiliados. Durante ese año, Comfama se dedicó a la innovación de los servicios financieros. Fue así como para el segundo semestre implementó en la herramienta SAP el servicio de créditos, permitiendo a los afiliados realizar sus solicitudes y consultas a través de la página web de la Caja, beneficiándolos con esta tecnología que permite realizar muchos procesos sin tener que desplazarse y a solo un clic de distancia.

Para el cierre del año, del total de afiliados que realizaron tramites de créditos, el 32 % lo realizaron a través de la web.

Algunos beneficios de la implementación de SAP Créditos:

- Los afiliados pueden conocer desde la web el estado actual de su solicitud sin necesidad de desplazarse a una sede.
- Descentralización de la legalización en la sede más cercana al afiliado.
- Aprobación directa en la sede de aquellas solicitudes de crédito menores a 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Creación de nuevas líneas de crédito como la de Cupo cuota monetaria.

Desde el ámbito macroeconómico, el crédito de consumo presentó una desaceleración y bajó su participación dentro de la cartera total en un 4,13 % frente al año anterior. Los créditos que mostraron un menor crecimiento fueron los de libre inversión, las tarjetas de crédito y los créditos de vehículos.



\$86.189

millones en créditos



comfama

Comfama no fue ajena a dicha desaceleración y, para el año 2013, nuestros desembolsos decrecieron un 19,13 %. Sin embargo, durante el año 69.501 afiliados utilizaron el servicio de crédito de la Caja un 13,9 % más que el año anterior.

Créditos desembolsados en el 2013:

Concepto	N° crédito	Valor crédito (Cifras en millones)
Libre inversión	40.242	\$ 69.969
Crédito inmediato	56.825	\$ 8.500
Vivienda	368	\$ 3.678
Cupo cuota monetaria	11.985	\$ 837
Educación	35.335	\$ 2.593
Salud	2.142	\$ 324
Turismo y recreación	3.809	\$ 289
Total	150.706	\$ 86.190

6.3. Nuestra gente Comfama

En el logro de los resultados de la Caja se evidencia la búsqueda del equilibrio entre la generación de rentabilidad, el desarrollo social y la disminución del impacto ambiental. Por ello, el plan para el desarrollo del talento humano cobra un papel importante para asegurar la idoneidad que facilite los resultados organizacionales. De esta manera nos enfocamos en cinco líneas estratégicas entre las que se destacan: Fortalecimiento de competencias, Cultura del servicio, Gestión de la evolución, Gestión del clima y Liderazgo, que permitieron la implementación y desarrollo de 841 grupos formativos, cubriendo a 4.424 trabajadores, en los cuales se desarrollaron 108.216 horas hombre de formación.

Esto equivale a que cada trabajador de Comfama recibió 24,46 horas de formación durante el periodo mediante nuevos modelos de aprendizaje con modernas metodologías presenciales y el desarrollo de 11 programas virtuales propios, los cuales facilitan el manejo de la información y de los contenidos optimizando tiempos, procesos y recursos; mejorando la prestación del servicio, la gestión y actualización del conocimiento de forma que se promueva la alineación de la comunidad laboral a partir del cumplimiento de las políticas institucionales. En todos, el componente humano para el autocuidado y la autogestión es relevante. En derechos humanos el tema fue transversal a la mayoría de los procesos formativos realizados.

En materia de formación en políticas y procedimientos anticorrupción, 677 trabajadores (19.86% del total) participaron en el curso Código de ética y buen gobierno Comfama (virtual), que pretende afianzar la incorporación de las normas de cumplimiento obligatorio que regulan los comportamientos de los trabajadores dentro de la organización. Con este número alcanzamos una cifra de 26.60 trabajadores, equivalentes al 78.51% frente a lo que se había desarrollado en años anteriores.

Durante el 2013 hicieron parte del proceso de adaptación laboral 185 nuevos trabajadores, los cuales concluyeron las fases de conocimiento institucional presencial y virtual. También se realizó entrenamiento a 62 jefes y 59 tutores en el programa Formador de formadores como apoyo al entrenamiento de los nuevos trabajadores para el fortalecimiento del compromiso institucional.

Durante el 2013 se desarrollaron los procesos de gestión del desempeño focalizados en tres frentes: el de periodo de prueba que aplica para los trabajadores nuevos en la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte del empleador, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo. Un segundo frente está compuesto por quienes son contratados a término definido, evaluados de manera previa a la terminación del contrato con el fin de determinar su nivel de idoneidad, de cara a la prórroga de su contrato o a la posible reincorporación. Por último la evaluación de estilo de Dirección el cual es definido por La Caja como la combinación de características personales, de conocimientos y de resultados que debe poseer el grupo de líderes con personas a cargo, condiciones que se manifiestan en comportamientos laborales para afrontar con éxito los retos y responsabilidades de dirigir personas y equipos.

En 2013 se realizaron un total de 1.682 evaluaciones de desempeño, de las cuales 1.182 (70%) fueron a trabajadores de sexo femenino y 500 a personal masculino, lo que corresponde al 57% del total de trabajadores que se encontraban activos en ese periodo. Para el proceso de estilo de Dirección, durante el 2013 se evaluaron 48 jefes nuevos: 21 hombres y 27 mujeres.

Bienestar social

Se realizaron 11.933 actividades de promoción a la salud integral a 3.043 trabajadores para el fortalecimiento de hábitos de vida saludables, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento temprano de enfermedades y accidentes. Se destaca la realización de jornadas de salud denominadas por tu bienestar, con 4.280 actividades a 2.882 trabajadores, detectando tempranamente patologías en el 13 % de la población laboral evaluada. Se efectuaron además chequeos de salud en 23 trabajadores del programa o Luna de preparación para la pensión de vejez, vacunación a 769 trabajadores de la Caja y la expresión de solidaridad con la vida gracias a las 267 donaciones de sangre realizadas en diferentes sedes.

Se destacan 626 asesorías en gestión de riesgos ocupacionales para trabajadores y contratistas, la realización de 160 evaluaciones de puestos de trabajo y la actualización de los panoramas de factores de riesgo en 12 sedes. Con los planes de Prevención y Atención de Emergencias –Pame– se garantizaron servicios seguros sin incidentes ni accidentes importantes en sedes y programas.

Se realizaron simulacros de emergencias, planes preventivos de emergencias para siete grandes eventos internos y nueve eventos dirigidos a empresas afiliadas que contaron con una asistencia de entre 500 y 11.000 personas por evento. Se realizó la investigación preventiva de 306 presuntos accidentes de trabajadores y usuarios y se continuó con la implementación del programa Cero accidentes. La accidentalidad de trabajadores permaneció estable, con una tasa de 8 accidentes por cada 100 trabajadores, y la de los usuarios disminuyó en seis de las nueve sedes foco (Copacabana, Itagüí, La Estrella, Pedregal, Rionegro y San Ignacio).

Se implementó el nuevo modelo de intervención de trabajo social basado en la gestión integral del riesgo y la vulnerabilidad con énfasis en las sedes y sus grupos primarios, se desarrollaron planes focalizados de intervención grupal con los departamentos de Desarrollo Humano y Personal, y se efectuaron intervenciones individuales integrales, impactando la satisfacción, la productividad y el clima laboral.

En diferentes espacios deportivos y recreativos, 3.378 trabajadores se beneficiaron con 32.253 participaciones en actividades para la integración, recreación y el uso del tiempo libre, y se incrementó en un 150 % el número de equipos deportivos representativos. Así mismo 162 pensionados, extrabajadores de la Caja, se beneficiaron con 1.003 participaciones en distintas actividades recreativas y culturales.

Se logró un importante impacto a las familias de 180 trabajadores mediante programas formativos como el grupo de jóvenes y padres y las escuelas deportivas. En el programa Plan de vida con finanzas sostenibles acompañamos a 228 trabajadores para que mediante créditos blandos y responsables pudieran adquirir, cambiar o mejorar su vivienda, tener facilidad de acceso a la tecnología, a la salud o la mitigación de situaciones calamitosas, por lo cual se otorgaron 257 créditos. Con un acompañamiento individual y grupal, 408 trabajadores construyeron planes personales de mediano y largo plazo con finanzas equilibradas. Adicionalmente, 1.453 trabajadores recibieron un bono escolar para facilitar la adquisición de útiles y uniformes para la educación de sus hijos.

Cabe anotar que tanto la determinación salarial como los beneficios asociados que impactan, mantienen y mejoran la calidad de vida del trabajador, son independientes al tipo de contrato y las condiciones de sexo, raza, orientación política, religiosa o demás aspectos de diversidad.

Relaciones laborales

Se estableció un nuevo mecanismo de información hacia la comunidad laboral denominado Diálogo abierto, el cual busca dar a conocer el acontecer de Gestión Humana, principalmente en lo relacionado con las relaciones colectivas e individuales de trabajo.

En nuestro actuar es claro el respeto, acatamiento y reconocimiento de las normas nacionales e internacionales relativas al derecho de asociación y negociación colectiva, generando participación a tres asociaciones sindicales que agrupan el 9,2% de los trabajadores vinculados durante el 2013 a diciembre 31. Son dos organizaciones sindicales de base o empresa, con las cuales está vigente el contrato colectivo y una asociación de industria o por rama de actividad económica, con convención colectiva vigente, lo que permite que tengan las garantías suficientes para desempeñar sus actividades. En cuanto a la salud existe una norma convencional que ajusta la porción del auxilio de incapacidad no cubierta por el sistema de protección social y no existe seguro adicional de salud.

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

La representación en comités de seguridad y salud, que usualmente obedecen a regulaciones normativas, se desarrollan en Comfama de manera participativa y calificada. Es así como un grupo de trabajadores hacen parte del Comité Paritario de Salud Ocupacional –Copaso– conformado por 16 trabajadores: ocho representantes de la empresa nombrados por la Dirección y ocho representantes de los trabajadores. Con

dicha conformación queda representado el 100% de los empleados de la Caja en este comité, de acuerdo con la resolución 2013 de 1986 vigente en Colombia. Los ocho representantes de los trabajadores son elegidos en proceso de votación democrática, participativa y organizada para un periodo de vigencia de dos años, con el objetivo de ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. Es una estrategia que Comfama valora y fortalece permanentemente, ya que un Copaso eficiente, con énfasis en la cultura de la prevención, el autocuidado y la percepción del riesgo, hace posible los retos de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, la calidad de los servicios prestados a nuestros clientes y usuarios y el apoyo a la gestión de salud, seguridad y ambiente en la organización.

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

En 2013 la tasa de absentismo relacionado con el trabajo fue de 5 incapacidades y 8 días perdidos por cada 100 trabajadores, significando una disminución de 44% en frecuencia y un aumento del 21% en severidad, comparados con el mismo periodo del 2012, los cuales continúan siendo bajos en el sector. El absentismo general de causas médicas no relacionado con el trabajo, no obstante los esfuerzos corporativos con gestiones de autocuidado y prevención e interacciones con el sistema de seguridad social en salud, aumentó 20% en días perdidos y 8% en número de incapacidades.

En Colombia la legislación prevé una licencia remunerada por maternidad de 14 semanas al nacimiento de su hijo. En Comfama, el total de las mujeres que disfrutaron del beneficio, son reincorporadas a la Institución, siempre y cuando así lo deseen. Para el 2013 un total de 68 mujeres disfrutaron de licencia de maternidad que, una vez cumplida, se reincorporaron sus labores, y un total de 20 trabajadores tomaron la licencia remunerada de paternidad (8 días hábiles), con reincorporación efectiva.

Otras cifras

Se realizaron 859 procesos de selección y 92 promociones, lo que refleja un índice del 11 % de aprovechamiento de talento humano interno para proyectarse a cargos de mayor nivel en la organización.

En promedio Comfama tuvo 3.408 personas vinculadas, de las cuales 127 correspondieron a aprendices que gozaron de los beneficios que otorga un contrato de aprendizaje. El número de personas con contrato de trabajo a término definido fue de 1.235 y a término indefinido 2.046. La distribución por género del personal, incluyendo los aprendices, fue de 2.034 mujeres y 1.374 hombres; y la distribución por edades correspondió a 838 personas menores de 30 años, 1.923 personas entre 30 y 50 años, y 647 personas mayores de 50 años. Del total de trabajadores, 279 personas en promedio estuvieron afiliadas a alguna de las tres organizaciones sindicales existentes.

Además del empleo directo generado durante 2013, se contrató con empresas de servicios temporales la prestación del servicio de personal en misión, generando 72 empleos promedio de manera indirecta. El índice de rotación de personal es del 6,7%, lo que quiere decir que Comfama renovó su fuerza laboral con una contratación adicional equivalente a este porcentaje, con respecto al total de trabajadores promedio.

El máximo órgano de gobierno de Comfama es la Asamblea de afiliados, compuesta por representantes de las diferentes empresas que la escogieron como su Caja de Compensación Familiar. Luego, en su orden, se encuentra el Consejo Directivo cuyos miembros son elegidos por los empleadores afiliados y no pueden tener la calidad de trabajadores de la organización. Siguiendo la línea se encuentra el Director Administrativo que es elegido por el Consejo Directivo. La Dirección tiene a su cargo y como miembros del Comité de Dirección, a personal directivo que para el 2013, (incluyendo la Directora Administrativa) estaba compuesto por 7 mujeres y 12 hombres, de los cuales un 42% se encontraban en edad entre los 40 y 50 años, otro 47% con edad entre los 50 y 60 años y 11% mayores de 60 años. El promedio de edad en hombres es de 51 años y en mujeres 54 años. El tiempo promedio de antigüedad, referido a la permanencia en la organización, es de 16 años, con una máxima de 28,7 años y una mínima de 1,1 año. Comfama contempla dentro de su sistema normativo procedimientos específicos para la selección y contratación de personal, incluyendo el de nivel directivo. La mayoría de éste procede del departamento de Antioquia. No existe política que determine la contratación por lugar de origen.

Nuestros trabajadores reciben salario igual o superior de lo establecido por la ley y su asignación se formula en función del cargo y nivel de responsabilidad. Para todos existe cobertura en los planes de pensiones relacionados con las obligaciones laborales.

6.4. Derechos humanos, una prioridad

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

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

Conscientes de la importancia de promover el respeto por los derechos humanos con todos los actores de la cadena de abastecimiento, Comfama se propuso, una vez conformada el área de Proveedores en el Departamento de Logística de abastecimiento, el diseño e implementación de un modelo de relacionamiento con nuestros proveedores para sistematizar los resultados de los análisis en materia de derechos humanos, así como para garantizar su cumplimiento.

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

Comfama cuenta con diversos medios de contacto y reporte de incidentes como mecanismo para la obtención de información sobre presuntos hechos no éticos o ilegales relacionados con las actividades de la Caja. En el 2013 no se presentaron inconformidades relacionadas con tratos discriminatorios por parte de personal de Comfama hacia sus usuarios.

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

Para el caso específico del personal de seguridad, y con el fin de garantizar el respeto por los Derechos Humanos, Comfama incluyó esta temática en los programas formativos para vigilantes, supervisores, ayudantes operativos y operario calificado. En el año 2013, 237 vigilantes, 9 supervisores de área y 8 operarios calificados del departamento de Seguridad de Comfama (99% del personal) participaron en la materia Derechos Humanos durante el Reentrenamiento en Seguridad y cumplió a cabalidad con los requisitos de la academia contratada para tal aprobación.

Somos respetuosos de los derechos de las poblaciones. En 2013 no contamos con incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas u otras poblaciones, pues nuestro actuar se ha caracterizado por la voluntad de establecer y mantener el diálogo permanente y acuerdos que beneficien a la colectividad.

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

En el 2013 no se presentaron inconformidades relacionadas con conductas que hubiesen podido afectar los derechos de las personas usuarias de los diferentes servicios que ofrece la Caja.

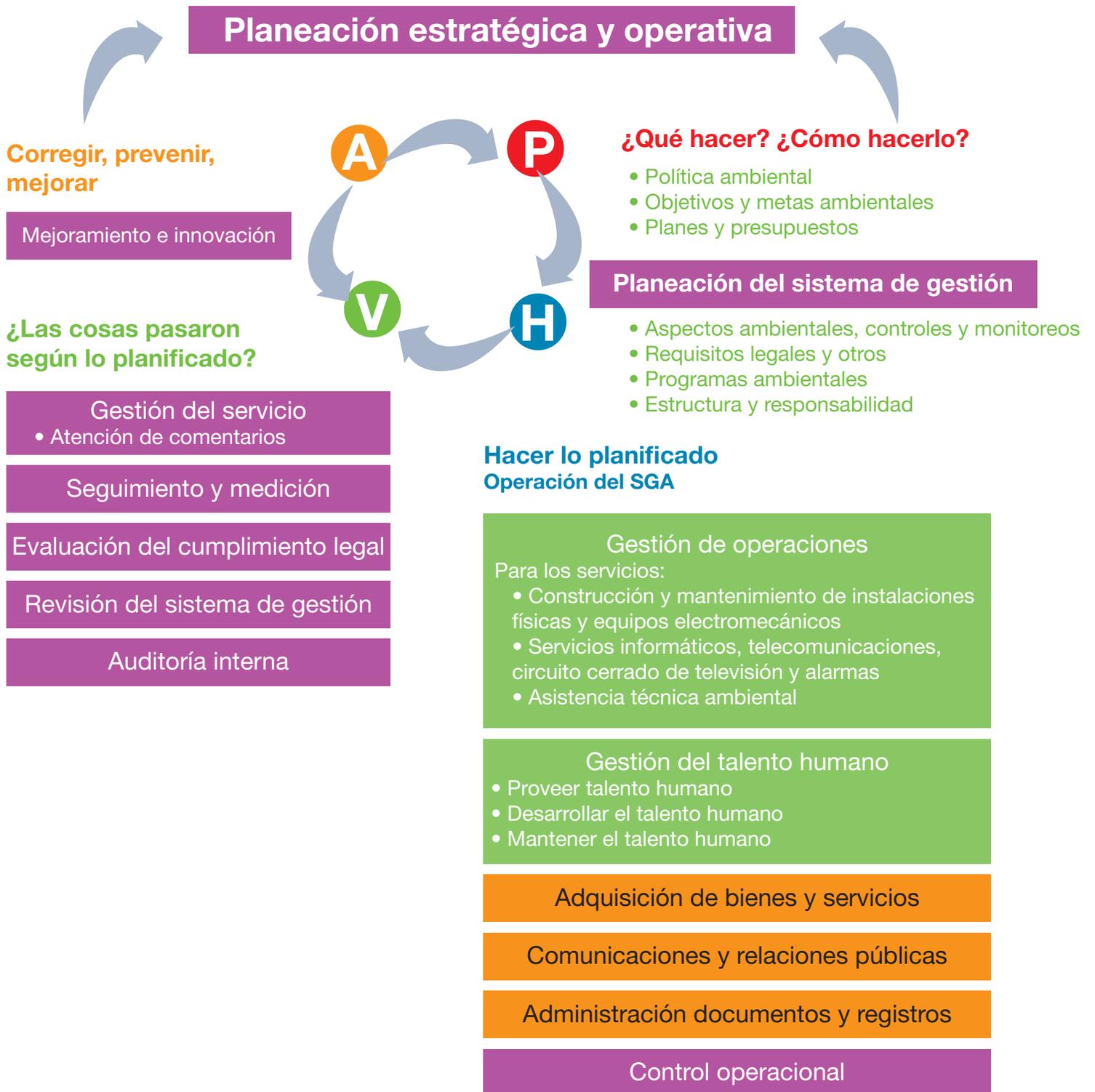


Tirolina, Comfama Parque Arví.

7. Dimensión ambiental

El modelo para la gestión ambiental en COMFAMA se desarrolla mediante el ciclo PHVA asociando los procesos de la Caja con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2004.

Mapa del sistema de gestión ambiental



La política ambiental se refiere a las intenciones y dirección generales de la Caja relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente la alta dirección: “Generamos cultura ambiental y promovemos la protección, conservación y recuperación del medio Ambiente con un enfoque hacia la prevención y el mejoramiento continuo, en armonía con la legislación vigente, para elevar la calidad de vida de nuestros trabajadores, afiliados y comunidad en general.”

La política ambiental brinda una estructura para la acción y para el establecimiento de los objetivos y metas ambientales.

Con el fin de garantizar el logro de los objetivos ambientales que se establecen desde la planeación estratégica y operativa, y la aplicación de los controles de los aspectos e impactos ambientales significativos en los procesos, se definen los programas ambientales que agrupan por afinidad o por temas varios aspectos ambientales y permiten distribuir las acciones y responsabilidades de seguimiento en las diferentes áreas de la Caja, según su especialidad.

Cada programa ambiental, además de asegurar las acciones para lograr los objetivos y metas ambientales que estén relacionados con los aspectos e impactos que agrupa, incluye el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de los controles operacionales y las actividades de monitoreo y medición en toda la Caja.

El cuidado y protección del medio ambiente es una política estratégica de Comfama, cuya ejecución se verifica en distintos frentes. Un indicador que valida el compromiso de la organización con la gestión ambiental es que en el 2013 no fue objeto de multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. Comfama aún no cuenta con indicadores que permitan cuantificar las consecuencias financieras del cambio climático.

El consumo de energía en el año 2013 fue de 9.311.202 Kw/h, lo cual representa una disminución del 5,4% respecto al año anterior, superando la meta propuesta para el año 2013 con acciones de eficiencia energética como las siguientes:

- Implementación de sistemas de control automático para optimización del tiempo de uso de los equipos de bombeo de piscinas en los parques Rionegro (6), Copacabana (12) y La Estrella (6) y en la sede San Ignacio (1).
- Mejoramiento a los controles del uso de equipos de impresión.
- Mejoramiento de lámparas con referencias ahorradoras T8 a T5, de menor consumo.

Sin embargo el consumo total de energía eléctrica en nuestros parques recreativos durante el 2013 se incrementó en un 8.9% respecto al año anterior en todos los parques, con excepción de Arví, donde el consumo se redujo en un 10%. La principal fuente de uso de energía en Comfama sigue siendo la eléctrica.

En cuanto al manejo de agua reciclada y reutilizada se destacan las acciones que se llevan a cabo en el Parque Arví, donde gracias a la precipitación promedio anual de 1.700 mm³, 11 baterías sanitarias del edificio principal del parque se surten de esta agua, generando un ahorro del 20% del agua total.

El cuidado de la fauna y flora es una prioridad en los parques Comfama Arví, Rionegro, Copacabana, La Estrella y Guatapé y en los parques urbanos Bello, Barrio Pérez, y Pedregal. Durante el 2013 se sembraron 2.151 árboles nativos en los parques recreativos, teniendo en cuenta zonas de restauración de suelos y mejoramiento del hábitat para la fauna. Se llevó a cabo también la propagación de 34.615 plántulas en los viveros de los parques recreativos, así como la producción de compostaje de residuos que generó, además, ahorros importantes en la compra de material vegetal.

El Parque Arví constituye un caso especial. Cuenta con un área de 132,2 hectáreas sobre el costado alto de Chorro Clarín. Este núcleo tiene como objetivo resaltar la memoria y el respeto por los vestigios históricos, como los legados dejados por las culturas indígenas y el desarrollo de la minería. Promueve la educación ambiental y el buen uso de los recursos naturales, desarrollando modelos tecnológicos de aplicación universal como aporte a una arquitectura sostenible. Este parque es la sede donde mejor se evidencian los esfuerzos realizados para conservar la biodiversidad y resguardar la flora y la fauna del lugar. Allí, para compensar la tala de 415 árboles que presentaban riesgo de fractura y volcamiento, se sembraron 1.480 árboles en cumplimiento del Plan de compensación forestal acordado con el Ministerio de Ambiente.

Para el tratamiento de los vertimientos de aguas residuales en el Parque Arv, se construyeron en el año anterior dos nuevos humedales, uno cerca al Ciempiés y el otro en el edificio de acceso. Se dispone así actualmente de 21 humedales, los cuales aseguran la meta de cero vertimientos contaminantes, además de la adecuada protección de las fuentes hídricas de las quebradas El Rosario y Piedras Blancas.

En el manejo integral de los recursos sólidos los resultados superaron las metas establecidas. En el año 2013, 14.678 Kg. de residuos peligrosos fueron enviados a tratamiento en empresas locales autorizadas. Reducimos la cantidad de residuos hospitalarios y peligrosos un 15% respecto al año anterior, generando ahorros en los costos de tratamiento por \$ 4'200.000 (U\$ 1.909) y evitando el impacto ambiental de su tratamiento.



Mega drop, Comfama Rionegro.

8. Cuadro de indicadores

Contenidos de contexto al reporte de sostenibilidad GRI

Indicador	Descripción	Página
1.	Estrategia y análisis.	
1.1.	Declaración de la dirección de la empresa.	5
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6
2.	Perfil de la organización.	
2.1.	Nombre de la organización.	10
2.2.	Principales marcas, productos y servicios.	48
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (Joint ventures).	12
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	10
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrollan actividades significativas.	28
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	10
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	10
2.8.	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) • capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados. 	10, 43
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	34
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	32
3.	Parámetros del reporte.	
3.1.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. (Ejercicio fiscal año calendario).	34
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	34
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	34
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	34

Alcance y cobertura del reporte

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.	34
3.6.	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria GRI, para más información.	34
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	34

Alcance y cobertura del reporte		
Indicador	Descripción	Página
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	34
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	34
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	34
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	34

Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	84
-------	---	----

Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	31

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

Gobierno

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

Indicador	Descripción	Página
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	10, 19
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, el desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	19
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	19, 22

Compromiso con iniciativas externas

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	80
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	40
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	40

“Participación de los grupos de interés: la siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización”

4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	36
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	36
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	36
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	37, 38

Indicadores GRI-3.1
Indicadores del desempeño económico

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Desempeño económico	DMA		Enfoque de gestión económica.	
	EC1	C	Valor económico directo generado y distribuido.	43
	EC2	C	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	81
	EC3	C	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	77
	EC4	C	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No aplica
Presencia en el mercado	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	77
	EC6	C	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	45
	EC7	C	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	77
Impacto económico indirecto	EC8	C	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	45
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	45

Indicadores del desempeño ambiental

	DMA		Enfoque de gestión ambiental.	
Materiales	EN1	C	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No se procesa
	EN2	C	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	No se procesa
Energía	EN3	C	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No se procesa
	EN4	C	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	81
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	81
	EN6	A	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.	81
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	81

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Agua	EN8	C	Captación total de agua por fuentes.	81
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No se tienen datos relevantes
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	81
Biodiversidad	EN11	C	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	82
	EN12	C	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	82
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	82
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	82
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales	No se tienen datos relevantes
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	C	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No se tienen datos relevantes
	EN17	C	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se tienen datos relevantes
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No se tienen datos relevantes
	EN19	C	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No se tienen datos relevantes
	EN20	C	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se procesa
	EN21	C	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	82
	EN22	C	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	82
	EN23	C	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se tienen datos relevantes
	EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	82
	EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se procesa

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

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Empleo	LA1	C	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	76
	LA2	C	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	76
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	75
Relación empresa-trabajadores	LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	75
	LA5	C	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	75
Salud y seguridad en el trabajo	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	75
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	76

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	LA8	C	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	74
	LA9	C	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	75
Formación y educación	LA10	C	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	73
	LA11	A	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.	73
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	74
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	C	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	77
	LA14	C	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	75
	LA15		Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	76

Indicadores del desempeño de derechos humanos				
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	C	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se procesa
	HR2	C	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	45
	HR3	A	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.	73

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
No discriminación	HR4	C	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	78
Libertad de asociación y convenio colectivo	HR5	C	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	75
Explotación infantil	HR6	C	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	46
Trabajos forzados	HR7	C	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.	77
Prácticas de seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	78
Derechos de los indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	78
Evaluación	HR10		Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de impactos en materia de derechos humanos.	45, 77
Medidas correctivas	HR11		Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliadores formales.	78

Indicadores del desempeño de sociedad

	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Comunidad	SO1	C	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.	37
Corrupción	SO2	C	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	22
	SO3	C	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	73
	SO4	C	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	21

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Política pública	SO5	C	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	38
	SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10
Comportamiento de competencia desleal	SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	22
Cumplimiento normativo	SO8	C	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	22

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos				
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	
Salud y seguridad del cliente	PR1	C	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No aplica
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
Etiquetado de productos y servicios	PR3	C	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No se procesa
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	18

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
Comunicaciones de marketing	PR6	C	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	37
	PR7	A	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.	38
Privacidad del cliente	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.	38
Cumplimiento normativo	PR9	C	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	22

Índice del contenido del GRI

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

Aplicación de principios del Pacto Global

Aspectos	Descripción	Página
Derechos Humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	77
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	46
Estándares Laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	75
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	46
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	46
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	75
Medio Ambiente	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	80

Aplicación de principios del Pacto Global

Aspectos	Descripción	Página
Medio Ambiente	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	80
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	80
Anticorrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	19

comfama