



comfama

Informe de sostenibilidad

Caja de compensación familiar
de Antioquia **Comfama**

2014

Tabla de contenido

1. Presentación	4
1.1. Mensaje de la Dirección.....	4
1.2. Impactos y desafíos	5
2. Somos Comfama	7
2.1. Nuestros orígenes.....	7
2.2. Estructura operativa	8
2.3. Plataforma para la prestación de servicios.....	9
2.3.1. Plataforma física	9
2.3.2. Plataforma tecnológica.....	13
2.3.3. Plataforma de comunicaciones	13
2.4. Gobierno corporativo.....	15
2.4.1. Órganos de Dirección.....	15
2.4.2. Órganos de control.....	17
2.4.2.1. Órganos de control interno	17
2.4.2.2. Órganos de control externo	19
2.5. Comfama para el mundo.....	19
2.6. Premios y distinciones	27
3. Nuestro informe	27
4. Nuestros grupos de interés	29
5. Dimensión económica	35
6. Dimensión social	38
6.1. Desarrollo de capacidades.....	39
6.2. Acceso a oportunidades.....	48
6.3. Nuestra gente Comfama	52
6.4. Derechos humanos, una prioridad	57

7. Dimensión ambiental	59
8. Cuadro de indicadores	63

1. Presentación

1.1. Mensaje de la Dirección

Generar acceso a servicios sociales de calidad, con enfoque de derechos, mediante la vivienda, la educación, la salud o la recreación, y llegar hasta el campo con soluciones que impacten positivamente a sus habitantes sin alterar las dinámicas propias del entorno, nos permiten avanzar hacia un desarrollo sostenible, sustentado en la dignidad humana, en la preservación de la vida y en el respeto por la naturaleza.

Somos conscientes del deterioro climático y de las coyunturas macroeconómicas de país. Por ello, nos sumamos a la consigna del ecologista René Dubos “pensar globalmente, actuar localmente”. Así lo hacemos en Comfama, con acciones simples pero transformadoras. Nuestro aporte y compromiso con la sostenibilidad nos impulsan a trabajar desde cinco premisas.

El capital social es lo más importante. Entendemos el crecimiento y el éxito colectivo como la suma de una fórmula ganadora: tenemos colaboradores felices, obtenemos buenos resultados. Junto a ellos, nuestros 3.500 empleados, hicimos posible que cerca de 4.7 millones de personas se beneficiaran con los servicios de la Caja durante el 2014.

La redistribución equitativa del ingreso es el principio. Bajo la filosofía de la compensación, entregamos más a quienes tienen menos gracias a los aportes de los 73 mil empleadores que confiaron en nosotros. Concebimos la cuota monetaria como el salario social que les permite a los trabajadores alivianar sus cargas económicas y, en concordancia con ello, cerca de \$184 mil millones fueron otorgados en subsidios para las familias.

Entregar oportunidades de acceso y desarrollar las capacidades humanas es la misión. Tener patrimonio digno y bienestar, estudiar y recrearse son derechos impostergables. En esta medida, más de 5.600 familias recibieron subsidios de vivienda, cerca de 2 millones 300 mil personas tuvieron cobertura en salud, 270 mil estudiantes se formaron en nuestras aulas y un millón 650 mil asistentes disfrutaron su tiempo libre en los parques recreativos.

La inclusión rural con equidad es el reto. Llegar hasta el campo antioqueño con servicios que mejoren la vida y logren la inclusión productiva y competitiva en las zonas rurales está en nuestra agenda de prioridades. En esta línea, trabajamos para llevar a sus habitantes soluciones de vivienda y créditos sociales, que les permitan hacer realidad proyectos, dignificar a sus familias y volverse a pensar como actores estratégicos del progreso nacional.

El cuidado del planeta es el fin. Desde nuestros espacios nos concentramos en reducir la huella de carbono y en aportar al equilibrio ambiental, a través de la siembra de árboles y la conservación de las zonas verdes, el consumo racional del agua, la cual es, además, tratada y reutilizada en las atracciones acuáticas de los parques; el uso eficiente de la energía, el aprovechamiento de los residuos reciclables y la

implementación de acciones tendientes a minimizar el impacto del Fenómeno del Niño.

Esta síntesis es, pues, la entrada a nuestro informe de sostenibilidad. Con nuestros trabajadores, empleadores y afiliados, seguiremos fortaleciendo las acciones alrededor de un equilibrio social, ambiental y económico, que haga posible un mundo habitable y salvaguardado para las futuras generaciones. Seguiremos preservando la vida. Ese es nuestro horizonte.

María Inés Restrepo de Arango
Directora de Comfama

1.2. Impactos y desafíos

En el 2014, Comfama cerró el año con un balance excepcional, sustentado en un crecimiento significativo y en grandes realizaciones. Ocupamos los primeros puestos en el Sistema de Compensación Familiar en el país por el número de empresas afiliadas, el número de trabajadores afiliados y el número de personas a cargo que recibieron subsidio.

Nuestra fortaleza como entidad líder de la protección social en el 2014 se evidenció, también, en los crecimientos: aumentamos un 60% el número de vivienda asignados, un 14% la asistencia a los parques, un 60% las actividades de salud y nutrición, un 17% los recursos entregados por los empleadores, un 11% el número de personas matriculadas en nuestra oferta de servicios sociales y un 18% en los recursos colocados en créditos.

Durante el 2014, Comfama, de la mano de sus 73.002 empleadores, creadores de capital, para quienes el bienestar de los trabajadores fomenta una economía eficiente y productiva, fortaleció con sus acciones el contrato social que le dio vida al sistema de compensación familiar para que la productividad fuera alta y la vida agradable. Obtuvimos así créditos sociales y nuestras acciones actuaron como dique al impedir que la vida de los trabajadores empeorara.

Al comprometernos en seguir el camino emprendido, hoy nos sumamos al reto de construir unos mejores tiempos para los colombianos porque hemos logrado demostrar que la alianza entre el capital y el trabajo es una asociación productiva para la paz y la equidad. Seguimos asumiendo nuestra responsabilidad con la premisa de lograr el fortalecimiento de un estado social integro, fuerte y capaz de reorientar la economía, que apoye el desarrollo rural; que cree un nuevo complejo de producción, intercambio y comercialización y que se enfoque al crecimiento interno, local y nacional.

Los excelentes resultados alcanzados son fruto de una gestión responsable, respetuosa de la normatividad y focalizada en maximizar el impacto social con los recursos disponibles, al llegar a más personas con los servicios de vivienda,

educación, salud, recreación y crédito. Estas líneas de actuación nos permitieron crecer satisfactoriamente en el tiempo y alcanzar una madurez organizacional que nos ubicó entre las 10 empresas más importantes de Antioquia.

Los aciertos se convirtieron en punto de partida para continuar creciendo en la prestación de los servicios e impactando positivamente a empleadores y afiliados. El desafío pasa por profundizar la capacidad de generar espacios y modelos de observación social y montar plataformas de concertación para la creación de soluciones e innovaciones sociales y así abordar la construcción de políticas y programas vinculados a metas de crecimiento como resultado de la suma del esfuerzo privado. Estos logros nos plantean grandes desafíos y retos, tanto para el presente inmediato como para el futuro. En este sentido nos enfrentaremos al reto de ampliar nuestras capacidades para atender las necesidades de educación de la primera infancia, al optimizar el uso de los espacios y tiempos para la totalidad de la oferta educativa. Así mismo profundizaremos en la oferta de actividades de entretenimiento, recreación, deporte y tiempo libre, continuaremos con el cumplimiento de altos estándares para contribuir al mejoramiento de los indicadores de salud pública de los afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado y fortaleceremos nuestra contribución a la generación de patrimonio y a la disminución del déficit cuantitativo de vivienda en la población afiliada, con la asignación de subsidios y con alternativas innovadoras. Nuestro compromiso con los afiliados se materializa en la reestructuración del modelo tarifario, alternativa que favorece a las familias de los trabajadores que devengan ingresos inferiores a cuatro salarios mínimos.

Estamos preparados para afrontar los retos derivados de los nuevos escenarios sociales en el país, que demandan una sociedad más equitativa e incluyente y para ello, fortalecemos la integralidad de los procesos y la generación de sinergias para motivar el uso de las soluciones que ofrecemos en nuestras sedes. Esto lo alcanzaremos con la entrega que nos caracteriza y la dispensación de servicios que satisfagan las necesidades de las poblaciones que atendemos.

2. Somos Comfama

2.1. Nuestros orígenes

La Caja de Compensación Familiar de Antioquia, Comfama, fue creada en 1954 como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, y constituye una de las más novedosas estrategias de política social en Colombia. Es una empresa social privada, autónoma, sin ánimo de lucro, regulada y vigilada por la Ley de la Nación, establecida de acuerdo con las leyes colombianas y reconocida por resolución N° 4706 del 13 de noviembre de 1954 del Ministerio de Justicia, que se financia con los aportes del 4% de la nómina de las **73.002 empresas afiliadas**. Por su estructura y origen, no tiene participación en contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos o instituciones de este orden. Estamos ubicados en la carrera 45 N° 49 A – 16, en Medellín, Colombia.

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

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

El proceso participativo de Comfama está enfocado en el fortalecimiento del Sistema de Protección Social como un modelo viable, transparente y eficiente de redistribución del ingreso y la riqueza. 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.

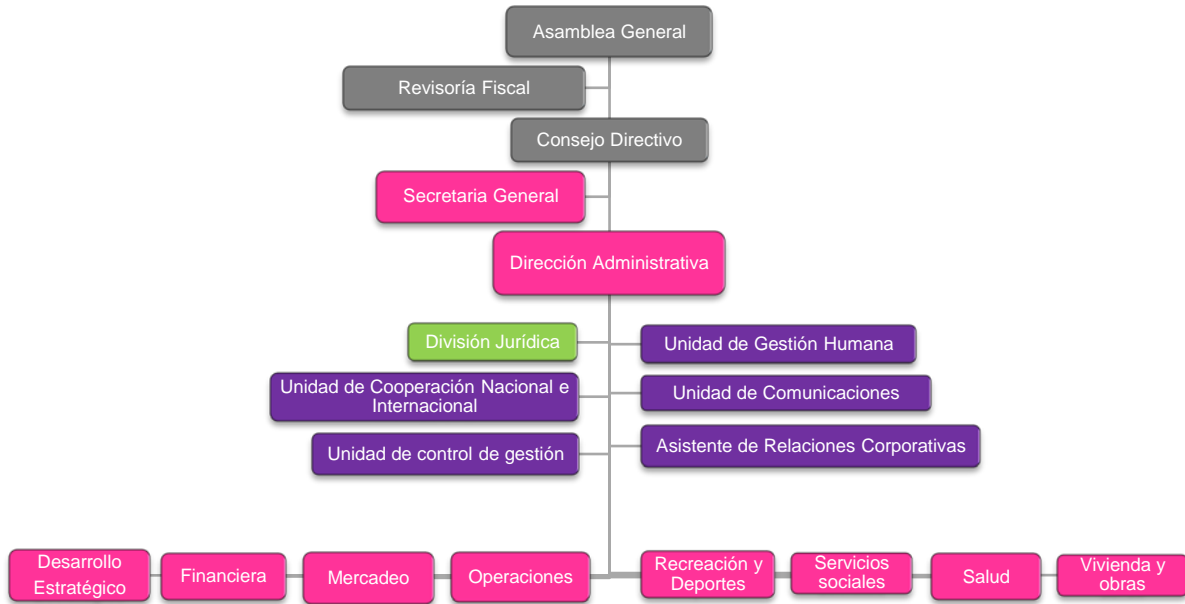
Hoy, con nuestras acciones, operamos con una red descentralizada de servicios que favorece la participación ciudadana, la inserción a las realidades de cada región y posibilita una asignación eficiente de los recursos para 4'664.415 personas entre trabajadores afiliados y sus familias, así como usuarios, que sin ser afiliados, compran los servicios de Comfama generando:

- 5.671 subsidios de vivienda por un valor de \$ 71.782 millones.
- \$ 170.477 millones movilizados en 10.486 soluciones en vivienda.
- 149.906 créditos por un valor de \$ 107.256 millones.
- 575.716 afiliados al Régimen Contributivo y 1'700.586 afiliados al Régimen Subsidiado, para un total de 2'276.302 afiliados en salud.
- 24'819.213 actividades en salud y nutrición.
- 296.847 matrículas en programas educativos, quienes recibieron 9'133.406 horas de formación.
- 5'111.361 servicios bibliotecarios para 2'866.733 asistentes a nuestras bibliotecas y centros de consulta en línea.
- 6.269 niños atendidos en nuestros preescolares.
- 1'658.672 asistentes a nuestros cinco parques recreativos.
- 14.714 turistas visitaron diferentes destinos nacionales e internacionales, gracias a Comfama.
- 533.468 personas se ejercitaron y mejoraron sus condiciones físicas en nuestros gimnasios y 350.826 cuidaron su salud en los centros de acondicionamiento físico.
- \$ 183.180 millones entregados en cuota monetaria a un promedio mensual de 553.067 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 Desarrollo estratégico, Mercadeo, Vivienda y Obras, Financiera, Operaciones, Recreación y Deportes, Servicios Sociales y Salud.
- ✓ Las unidades de Control de Gestión, Gestión Humana, Cooperación Nacional e Internacional y Comunicaciones.
- ✓ La División Jurídica.
- ✓ La Asistencia de Relaciones Corporativas.



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 207 espacios que posibilitan múltiples opciones y oportunidades de acceso para mejorar la calidad de vida.



Valle de Aburrá

1	Barbosa	●●●●●
2	Bello	●●●●●
	Barrio Pérez	●●●●●
	Bibliometro Niquia	●●●●●
	Canchas sintéticas de fútbol, barrio Obrero	●●●●●
	CAF* empresarial Metro de Medellín	●●●●●
	Preescolar Búcaros	●●●●●
3	Caldas	●●●●●
4	Copacabana	●●●●●
5	Envigado	●●●●●
6	Girardota	●●●●●
7	Itagüí	●●●●●
	Bibliometro Itagüí	●●●●●
8	La Estrella	●●●●●
9	Medellín	●●●●●
	Aranjuez	●●●●●
	Bibliometro Acevedo	●●●●●
	Bibliometro San Antonio	●●●●●
	Boston	●●●●●
	Casa de proyectos, sede administrativa	●●●●●
	CAF* empresarial Bancolombia - sede centro	●●●●●
	CAF* empresarial Bancolombia - Puerta del río	●●●●●
	CAF* empresarial Noel	●●●●●
	Centro empresarial Olaya Herrera	●●●●●
	Centro Integral de Salud La 80	●●●●●
	Claustro San Ignacio	●●●●●
	Colombia, sede administrativa	●●●●●
	Comfama Ciudad del Río	●●●●●
	Comfama Los Molinos	●●●●●
	Comfama Parque Arví	●●●●●
	Cristo Rey, sede administrativa	●●●●●
	Edificio central, sede administrativa	●●●●●
	Edificio Vásquez	●●●●●
	Jardín infantil La Aurora	●●●●●
	Jardín social Castilla - Pedregal	●●●●●
	Jardín social San Javier	●●●●●
	Manrique	●●●●●
	Parque biblioteca San Javier ¹	●●●●●
	Pedregal	●●●●●
	San Ignacio	●●●●●
	Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín	●●●●●
10	Sabaneta	●●●●●

Bajo Cauca

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

Magdalena Medio

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

Nordeste

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

Norte

33	Angostura	●●●●●
34	Belmira	●●●●●
35	Briceno	●●●●●
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	Sabalarga	●●●●●
65	San Jerónimo	●●●●●
66	Santa Fe de Antioquia	●●●●●
67	Sopetrán	●●●●●
68	Uramita	●●●●●

Oriente

69	Abejorral	●●●●●
70	Alejadría	●●●●●
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 Muriello ²	●●●●●
86	San Carlos	●●●●●
87	San Francisco	●●●●●
88	San Luis	●●●●●
89	San Rafael	●●●●●
90	San Vicente	●●●●●
91	Sonsón	●●●●●



Salud



Savia salud



Vivienda



Fondo Adaptación



Subsidio cuota monetaria



Servicios financieros



Educación



Tiempo libre

Suroeste

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

Urabá

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

*CAF (centro de acondicionamiento físico)

¹ La Caja operó esta sede hasta el 31 de enero del 2015.

² La Caja operó esta sede hasta diciembre del 2014.

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.



Con los aliados y los empleadores
Cobertura en otras regiones de Colombia

- Convenio con Suramericana de Seguros S.A. 786 soluciones de vivienda en 27 municipios de 11 departamentos: Atlántico, Bolívar, Casanare, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Sucre y Tolima.

- Convenio con Colsubsidio. Los afiliados pueden hacer uso de los servicios en las sedes y parques de la Caja aliada en cinco departamentos: Antioquia, Cundinamarca, Meta, Tolima y Boyacá.
- Fondo Adaptación. 1.536 soluciones en ejecución, en Antioquia, Córdoba y Sucre.

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.

Durante el 2014 se continuó con la implementación del Plan Tecnológico, como proyecto estratégico de Comfama, labor que concentró importantes esfuerzos. En cumplimiento de esta tarea, la Subdirección de Mercadeo incursionó en SAP con el aplicativo de CRM, por medio del cual se realiza la administración de la relación con los clientes, mejorando la comunicación, la trazabilidad del proceso y la organización del trabajo.

2.3.3. Plataforma de comunicaciones

En el 2014, gestionamos las diferentes acciones comunicativas con una perspectiva integradora, encaminada a unificar todos los esfuerzos informativos para llegar a nuestros afiliados y recoger sus expectativas proporcionando respuestas sobre una base ética y un buen gobierno corporativo. Para ello, planificamos y coordinamos cada mensaje emitido, hasta lograr una integración efectiva y conseguir que el discurso institucional expresado en cada uno de nuestros medios o escenarios de comunicación, reforzara y complementara lo dicho en otro, logrando unos efectos sinérgicos y la transmisión de mensajes consistentes y unificados.

Como resultado, se aumentó la confianza en la Organización y por consiguiente la reputación. Así lo demuestran las **2.376** reseñas periodísticas que sobre las acciones hechas por Comfama fueron publicadas por los periodistas de prensa, radio, televisión e internet. Cada nota fue analizada y ponderada y el resultado confirma que la Caja consolidó un adecuado despliegue mediático a lo largo del año. Todo ello, da cuenta de una alta favorabilidad mediática y de calidad.

El resultado de nuestras acciones:

- 1.138 emisiones del programa radial Caja Sonora.
- 12 microprogramas de televisión, El informador web, que promueven los servicios de la Caja y que se difunde por la intranet de las empresas.
- 3'600.000 ejemplares de El Informador circularon en Antioquia para hacer visible a los trabajadores afiliados y su grupo familiar.
- 1.060 noticias en el portal web interno fueron visualizadas 504.300 veces y generaron 92.166 comentarios.
- 18.470.656 usos del canal virtual, 73 servicios en línea disponibles y 8.927.279 visitantes.
- 167.670 recaudos y pagos a través de la web por valor de \$24.000 millones, con un crecimiento del 557%.
- 3.300 créditos y cupos a través de la web por valor de \$19.000 millones.
- 73.327 transacciones en la tienda de matrículas, con un crecimiento del 133%.
- 3.532 transacciones en la tienda de los centros de acondicionamiento físico y gimnasios con un crecimiento del 124%.
- La Fan page de Comfama en Facebook, tuvo 89.957 fans, con 116.489 interacciones, 211 videos en Youtube, con 179.057 visualizaciones y 6.652 menciones de terceros se generaron en Twitter y 3.543 por parte de la marca.
- 664 convenios comerciales en 1.362 establecimientos; 46 días del afiliado Comfama y beneficios en establecimientos comerciales, que representaron 417.208 transacciones por valor de \$54.173 millones y un ahorro para nuestros afiliados de \$7.180 millones.
- 192 convenios para cuota monetaria en 486 establecimientos.
- Cuatro temporadas de beneficios especiales para nuestros afiliados: escolar, salud, 60 años y fin de año.
- 233 actividades en empresas afiliadas para la promoción de nuestros servicios, con la participación de más de 1.100 líderes empresariales y mas de 9.000 asistentes.
- 16 campañas de relacionamiento con usuarios de servicios para incentivar la fidelización y la recompra.

En el 2014 logramos mantener los buenos resultados en cuanto a la satisfacción y la lealtad de nuestros afiliados. El 83% de los afiliados y el 92% de las empresas afiliadas califican la satisfacción con Comfama como buena o excelente.

2.4. Gobierno corporativo

Son los principios de transparencia y probidad, la base sobre la que se afianza nuestro trabajo y convicciones. Para lograrlo, hemos establecido mecanismos y prácticas corporativas que nos permiten realizar procesos de autoregulación en la gestión ordinaria para fortalecer la confianza y credibilidad con los grupos de interés, especialmente con los afiliados.

Comfama cuenta con un código de ética y buen gobierno, herramienta que busca complementar el régimen de transparencia y disminuir al máximo, el riesgo de que este pueda verse afectado por indebidas e inadecuadas prácticas administrativas, que vulneren o debiliten los derechos de los afiliados.

2.4.1. Órganos de Dirección

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

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

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

El Consejo Directivo recibe mensualmente informes de gestión del Director, en los cuales se indica el estado de los negocios de Comfama y el cumplimiento de los planes de desarrollo. El Consejo Directivo puede solicitar al Director o Directivos de

Comfama, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los Estatutos.

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

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

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

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

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

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

2.4.2. Órganos de control

2.4.2.1. Órganos de control interno

Revisoría fiscal

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

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

Unidad Control de Gestión

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

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 023 de 2010 “Instrucciones sobre el Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría” y directrices internas de Comfama, La Unidad de Control de Gestión de Comfama evaluamos y establecimos planes de mejoramiento en gestión de riesgos, control interno y gobierno, como complemento del proceso de autorregulación del gobierno corporativo.

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, reflejando un alto grado de eficiencia, ética y transparencia de las operaciones y transacciones que se realizaron en los procesos de la Caja.

Los resultados de la evaluación fueron los siguientes:

- | | |
|--|--------------|
| • Control interno administrativo | 4,67 sobre 5 |
| • Control interno contable | 4,80 sobre 5 |
| • Control interno de tecnología informática | 4,72 sobre 5 |
| • Cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo | 4,94 sobre 5 |

En el año 2014 se realizaron 602 auditorías entre los diferentes Procesos de Comfama, Sistemas de Información y Sistemas de Gestión.

Conforme con 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 y ratificó en junio de 2014 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 la Caja de Compensación Familiar de Antioquia “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 tres oportunidades durante el año 2014 y recibió informes periódicos de las actividades de la Unidad Control de Gestión y 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 externo

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

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

2.5. Comfama para el mundo

Mediante su estrategia de internacionalización y relacionamiento institucional Comfama ha fortalecido cada vez más su capacidad para gestar, establecer y sostener alianzas vitales para el desarrollo social que le permiten generar impactos visibles en el mejoramiento de la calidad de vida de millones de personas, incluyendo poblaciones y regiones de alta vulnerabilidad económica y social.

Fue así como durante el año 2014 suscribió 35 nuevos convenios de cooperación con diferentes actores públicos y privados del orden local, nacional e internacional, en su propósito de contribuir a la construcción de tejido social y crear capacidades para la inclusión y la competitividad.

Atención primera infancia	
Operación jardines infantiles y sociales La Aurora, San Javier, Castilla-Pedregal y Turbo.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF
	Municipio de Medellín. Secretaría de Educación – Programa Buen Comienzo
Atención primera infancia en municipios.	Municipio de Yarumal
	Municipio de El Carmen de Viboral
Atención menores de 0 a 6 años.	Fundación Dame la Mano
	Fundación Diocesana Compartir
	Comité Privado de Asistencia a la Niñez - PAN-
	Fundación Solidaria La Visitación
	Jardín Salas Cunas Medellín - Gota de Leche
	Fundación Social de Uniban Fundauniban
	Albergue Infantil Antioqueño
	Junta de Acción Comunal "La Inmaculada" - Vereda Cabeceras del municipio de Rionegro.
	Corporación San Luis
	Corporación Empresarial del Oriente Antioqueño
Servicios bibliotecarios	
Administración Parque Biblioteca San Javier	Biblioteca Pública Piloto de Medellín
Uso de espacio en la biblioteca de la sede San Ignacio	Asociación Nacional de Industriales ANDI
Secretos para Contar	Fundación Secretos para Contar
Educación superior	
Programa de estímulos para la educación superior	Municipio de Envigado
Vivienda	
Cofinanciación de viviendas nuevas para militares heridos en combate	Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA Séptima División del Ejército Nacional Fundación Héroe Camina
Urb. Rincón de la Pradera 3 (Municipio de Turbo)	Fundación Social Banafрут Fundafrut
Salud	
Programa Nutrición con afecto	Fundación Social Banacol Corbanacol
Servicios financieros	
Línea de crédito para	Promotora de Comercio Social Procomercial

Mipyme	
Sedes y regionalización	
Uso de instalaciones y prestación de servicios a la comunidad universitaria	Universidad Nacional
Atención de la población afiliada en instalaciones de Comfama y Comfamiliar Camacol	Comfamiliar Camacol
Gerencia social	
Curso de gerencia social	Universidad de Oxford
Plataforma de Innovación Social	Banco Interamericano de Desarrollo BID
Centro de Pensamiento Social	Fundación para el Progreso de Antioquia Proantioquia Asociación Nacional de Industriales ANDI Suratep Susalud Interconexión Eléctrica S.A. ISA

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 1.000 líderes empresariales de más de 400 empresas, en temas de desarrollo económico y social, a través de los cursos de Gerencia social, misiones y diálogos estratégicos; así mismo, hemos sensibilizado a estos actores en temas de coyuntura social a través de las revistas Observar, los cuadernos de Pensamiento social y el sitio de Gerencia social.

Economía política para el Desarrollo sostenible en Oxford. Durante el año 2014, se realizó el decimo cuarto curso de Gerencia social en Oxford, considerada por distintos rankings como la mejor universidad del Reino Unido y entre las cinco mejores del mundo, el cual se centró en los retos del desarrollo post 2015 y cómo los factores de equidad, sostenibilidad e innovación sostenible, integrados de manera virtuosa, incidirán decisivamente en la competitividad de las empresas y las naciones en un mercado interdependiente y globalizado.

Seminario Internacional Comfama 60 años, intervención social, historia y futuro. Con la asistencia de más de 1.600 personas, se celebró el Seminario internacional Intervención Social, historia y futuro, encuentro que analizó los desafíos del progreso económico en función del bienestar social. Este evento contó con la participación central de dos expertos internacionales invitados: Ricardo Hausmann, Director del

Centro Internacional de Desarrollo de la Universidad de Harvard y Rebeca Grynsman, Secretaria General de SEGIB, en una metodología de exposiciones centrales con paneles posteriores para dialogar con actores del sector público y privado alrededor de la temática central. En los paneles se discutieron temáticas alrededor de la institucionalidad representada en una empresa como Comfama, la Caja como el lugar de encuentro para el reconocimiento y los retos de la informalidad laboral, la construcción de cohesión social y la dispensación de servicios para la equidad.

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; es así como durante el 2014 realizamos tres diálogos: Cultura empresarial y reconversión industrial, innovación en la gestión de redes hospitalarias y Excelencia educativa. 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.

Taller Modelos de innovación social y negocios a la base de la pirámide. En el marco del acuerdo de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, que pretende transferir conocimientos y metodologías para el impulso de las innovaciones sociales en la región, se realizó el taller *Modelos de innovación social y negocios a la base de la pirámide*, liderado por el Community Innovators Lab – Colabde MIT, El SFS Dortmund, Sociallab de Chile y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID. El taller contó con la participación de 47 Directivos y gerentes de innovación de 39 empresas afiliadas e Instituciones académicas y públicas.

Revista Observar y Cuadernos de Pensamiento. Para profundizar y fortalecer el debate alrededor de temas cruciales que inciden en el desarrollo de Antioquia, durante el 2014, se editaron tres revistas Observar: Virtualidad: una oportunidad para la inclusión social, Educación: hacia la construcción de mayor equidad y El empleo: una mirada desde la inclusión, así como siete Cuadernos de Pensamiento con la finalidad de poner en común las investigaciones realizadas: Modelos de innovación social y negocios a la base de la pirámide, Como mejorar la calidad de la educación para los Colombianos, El sistema de salud Español, Cultura empresarial y reconversión industrial, Innovación y sostenibilidad: sistemas para la co-creación, los contenidos del curso de gerencia en Oxford y las reseñas de las conferencias del evento de celebración de los 60 años de Comfama. Estas publicaciones fueron distribuidas en centros de pensamiento y con líderes privados y públicos encargados de gestionar procesos de transformación y fortalecimiento empresarial y social.

Aliados Internacionales en el 2014

País	Entidad
Canadá	<ul style="list-style-type: none">•Thompson River University.•Banco Interamericano de Desarrollo, BID.•Organización de Naciones Unidas, ONU.•Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none">•Young Américas Business Trust, YABT.•World Teach - Volunteers Colombia.•Fundación Centro Acción Microempresarial.•Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID.•Fundación Carolina.Centro Europeo de Empresa e Innovación de Castilla y León S. A.•Fundación Universidad Oberta de Catalunya.
España	<ul style="list-style-type: none">•Universitat Pompeu Fabra.•Arquitectura en el Agua.
Francia	<ul style="list-style-type: none">•Aventura Amazonía.
Italia	<ul style="list-style-type: none">•KIP International School.
México	<ul style="list-style-type: none">•Tecnológico de Monterrey.
Perú	<ul style="list-style-type: none">•Secretaría General de la Comunidad Andina.
Reino Unido	<ul style="list-style-type: none">•Oxford University.

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 las regiones mas vulnerables y en temas trascendentales para el país. Gracias a esta gestión estratégica de alianzas nacionales e internacionales materializadas en 123 convenios de cooperación vigentes durante 2014, fue posible lograr impactos como los siguientes:

<p>EDUCACIÓN</p> 	<p>Primera infancia</p> <p>2.043 niños y niñas de los municipios de Medellín, Yarumal, El Carmen de Viboral y Turbo atendidos mediante servicios de salud, nutrición, educación y recreación.</p>	<p>Bilingüismo</p> <p>500 niños menores de 6 años en los sectores de Aranjuez, Pedregal y Boston con procesos de iniciación temprana en el aprendizaje de lenguas extranjeras (inglés).</p>	
<p>Servicios bibliotecarios</p>  <p>369.829 usuarios de material bibliográfico, actividades culturales, catálogos articulados, y 173.576 usos de internet y salas virtuales en el Parque Biblioteca San Javier, estaciones del Metro de Medellín y la Red de Bibliotecas de Medellín y el Área Metropolitana.</p> <p>1.825 beneficiarios entre niños, padres de familia y maestros, de actividades literarias en los municipios de Liborina, Maceo y Puerto Berrio del departamento de Antioquia.</p>	<p>Educación superior</p> <p>31.543 estudiantes de estratos 1, 2 y 3 de Medellín y el municipio de Envigado con acceso y permanencia en la educación superior.</p> 	<p>Adulto mayor</p> <p>6.985 adultos mayores de la ciudad de Medellín con acceso integral a servicios de recreación, educación y salud para el disfrute de la vida con calidad.</p> <p>VIVIENDA</p> <p>Mejoramiento de vivienda</p> <p>281 familias beneficiarias de créditos mejoramiento de vivienda. Alianza Construyá.</p>	
<p>SERVICIOS FINANCIEROS Y DESARROLLO EMPRESARIAL</p>	<p>Aseguramiento</p> <p>8.118 personas de estratos socioeconómicos 2, 3 y 4 cubiertas ante riesgos de enfermedad y muerte mediante microseguros de vida.</p>	<p>ALIANZAS CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN</p>	<p>Colsubsidio</p> <p>2.562 usuarios de nuestros parques</p>
<p>Fondos de capital de riesgo</p>  <p>13 empresas de alto potencial receptoras de recursos de inversión para apalancar su crecimiento y expansión, contribuyendo al fortalecimiento de tejido empresarial en la ciudad de Medellín.</p>		<p>Cafam</p> <p>1.130 beneficiarios de descuentos comerciales en 114 establecimientos.</p>	<p>Comfamiliar Camacol</p> <p>489 usuarios de nuestros parques, afiliados a Comfamiliar.</p> <p>18.019 asistentes a actividades de Jornada Escolar Complementaria realizadas por Comfama en instalaciones de Comfamiliar Camacol en Urabá y el bajo Cauca.</p>
<p>SEDES Y REGIONALIZACIÓN</p>	<p>Desarrollo en Urabá</p> <p>162 familias beneficiarias de actividades de la jornada social en el Instituto Uniban.</p> <p>3.806 niños y adultos beneficiarios de servicios bibliotecarios mediante la operación conjunta de la biblioteca del Instituto, con cobertura a los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo.</p>		
<p>Uso de instalaciones y prestación de servicios en la Universidad Nacional</p> <p>3.663 matrículas en programas de recreación y educación durante 2014.</p> <p>1.368 participantes en actividades de la Caja desarrolladas en instalaciones de la Universidad Nacional.</p> <p>7.393 participantes en cursos deportivos de la comunidad universitaria (estudiantes y empleados).</p>	<p>265 menores de 7 años y 20 madres gestantes de los mismos municipios con acceso a servicios y mejoramiento de hábitos en salud y nutrición.</p> <p>2.400 participantes en la Copa por la Paz.</p> <p>74 familias de trabajadores de fincas bananeras propietarias de vivienda nueva.</p>	<p>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Convenios con instituciones de las fuerzas armadas y el clero</p> <p>5.013 ingresos a parques de la Caja y 334 matrículas</p>	

Relacionamiento institucional y nuevos actores

Visitas, misiones y eventos. 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 durante el 2014 estuvo presente en espacios tan importantes como la *Asamblea anual del BID* y *El Seminario Internacional de Vivienda Social en Arrendamiento* en Quito, Ecuador. Adicionalmente estuvo participando activamente en un sinnúmero de actividades académicas en el marco de uno de los eventos más importantes de Naciones Unidas, el *Foro Urbano Mundial*, a partir del cual se definían los primeros lineamientos de lo que será la próxima agenda de desarrollo global post 2015. Asimismo, fue reseñada la experiencia de COMFAMA en la *Carta Medellín*, documento central del Foro y dentro de la Plataforma Mundial Soluciones Urbanas.

Durante el 2014 se desarrollaron **misiones virtuales** de carácter Internacional que permitieron a los responsables de procesos y áreas de la Caja acercarse al conocimiento de buenas prácticas y tendencias e innovaciones mundiales. Fue a través de esta estrategia cómo fue posible conocer las experiencias de Educación interactiva satelital en Amazonas, Brasil-iniciativa apoyada por el BID y La transformación del futuro comienza en la infancia: innovación y desarrollo en educación temprana, en donde se presentaron experiencias de Finlandia y las empresas Rovio Education, creadores de Angry Birds, y la empresa LEGO. Así mismo gracias a esta metodología que nos permite acercarnos a expertos e instituciones internacionales haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación pudimos participar de las conferencias Pensamiento creativo e innovación: competencias claves de la organización del siglo XXI, liderada por la empresa Prestigio, aliado estratégico para Latinoamérica del ISEAD, Protección social en Áreas Urbanas y las experiencias recientes en poblaciones vulnerables, presentada por Edmundo Murrugarra, Economista Senior del Banco Mundial y Equidad y Excelencia e Inclusión en Educación, presentada por Andreas Schleicher, Director de Educación y Capacitación, Asesor especial de Política de Educación para el Secretario General de la OCDE.

Fortalecimiento de la cooperación y el Sistema de la Compensación familiar

Con el ánimo de seguir fortaleciendo relaciones con los aliados del sistema de la compensación familiar y compartiendo experiencias valiosas acumuladas en estos 60 años de existencia, durante el 2014, presentamos a un grupo de líderes públicos de la subregión norte del Departamento, la experiencia de cooperación internacional de Comfama como parte de una estrategia de formación que de la mano de la Gobernación de Antioquia, la Agencia de Cooperación e inversiones de Medellín, Federación de ONGs y la empresa privada, busca fortalecer las competencias de

gestión de cooperación descentralizada en la región; así mismo, recibimos una delegación de estudiantes de la maestría de Gerencia Social que tiene la Universidad Católica del Perú en alianza con la Universidad Eafit y presentamos a la experta en inversión de impacto y filantropía de la Universidad de Stanford, la señora Heather McLeod-Grant, el modelo de Comfama y las Cajas de Compensación, como un modelo empresarial que evidencia retornos sociales y financieros sobre la inversión sostenida del sector privado durante más de 60 años en la región.

Adicionalmente, compartimos con funcionarios de varias Cajas de compensación, información relacionada con algunos de los procesos de la Caja, de acuerdo a los intereses particulares solicitados por cada uno de las mismas, compartiendo de esta forma, parte de nuestro Know how.

Delegaciones.

Comfama terminó el 2014 con 24 funcionarios, delegados para representar a la Caja en diferentes espacios de participación pública, mesas de trabajo o juntas directivas, en el sector público-privado y con 40 delegaciones en las cuales participamos de manera regular y aportamos desde las diferentes áreas en las que Comfama concentra su estrategia.

2.6. Premios y distinciones

Como resultado de una de las ponencias realizadas en el VII Foro Urbano Mundial, la revista Universitas Forum de KIP International School invitó a Comfama a sistematizar su experiencia en mejoramiento de vivienda como práctica innovadora de desarrollo urbano inclusivo y reducción de la pobreza.

3. Nuestro informe

Este informe se convierte en un Indicador del progreso soportado en un crecimiento significativo y de grandes realizaciones, y 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, ambientales, comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

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 (2013), con el compromiso y participación de los responsables del levantamiento y seguimiento de la información institucional, la cual no tuvo cambios significativos diferentes al progreso natural de la organización y fue sistematizada a través de indicadores, almacenados por medio de tablas, informes comparativos, análisis de

contexto y demás herramientas metodológicas que permitieron la revisión exhaustiva de los indicadores.

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

Para este cuarto 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 Ernst & Young Audit, cuyo certificado se encuentra en los anexos de este documento.

Para conocer más información correspondiente a este informe contáctese al correo igomez5@comfama.com.co

4. Nuestros grupos de interés

La interacción adecuada con nuestros grupos de interés garantiza un proceso de comunicación asertivo y oportuno. Ellos trazan la ruta sobre las acciones y decisiones de la Caja, bajo un principio: los logros son mejores si son colectivos.

A continuación presentamos el mapa de interrelación con nuestros aliados estratégicos.

Grupo de interés	Interrelación
Colaboradores	<p>Orientamos nuestra cultura organizacional hacia el aprendizaje, el autocuidado y el mantenimiento de óptimas condiciones de trabajo, que promuevan la satisfacción y el compromiso del trabajador y su familia.</p> <p>En este sentido, desarrollamos el talento humano desde la formación y la capacitación, promovemos la calidad de vida mediante el acceso a créditos para la vivienda, auxilios para la salud y la educación, jornadas de bienestar social y laboral y actividades recreativas, deportivas y de integración que propicien la diversión y la sana convivencia; además, brindamos acompañamiento psicosocial en momentos de dificultad personal y familiar.</p> <p>Nuestros colaboradores están informados. Gracias a los medios de comunicación internos, a los grupos primarios y a los espacios concertados entre ellos y sus líderes, tienen la posibilidad de participar y expresarse.</p> <p>A su vez, son el brazo operativo que despliega y le da vida a la estrategia de Caja y trabaja con compromiso y motivación para atender a los usuarios, con altos estándares de orientación al servicio.</p>
Afiliados	<p>Entregamos oportunidades de acceso y de desarrollo humano integral a nuestros trabajadores afiliados y a sus empleadores, mediante servicios sociales competitivos y descentralizados, que responden a sus necesidades de vivienda, educación, salud, tiempo libre y crédito.</p> <p>Con nuestros empleadores, validamos la filosofía que le dio origen al sistema de compensación familiar, al redistribuir sus aportes en servicios para los trabajadores y, a su vez, ellos se</p>

	<p>convierten en creadores de capital y en impulsores del desarrollo social.</p> <p>Los trabajadores afiliados y sus familias acceden y hacen uso de los beneficios de Comfama, a través de la cuota monetaria, los subsidios para vivienda, los cursos de formación continua y la educación preescolar para sus hijos, las diferentes líneas de crédito, los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y la infraestructura recreativa y de prestación de servicios de los parques, las sedes, las bibliotecas y los centros de consulta en línea.</p> <p>A ellos, anualmente, les entregamos nuestro balance social, con los resultados de gestión.</p>
Comunidad usuarios	<p>Respetamos la relación con el entorno y con las de zonas de influencia que impactamos con la provisión de bienes y servicios, a los cuales debemos nuestra sostenibilidad.</p> <p>Por ello, estamos en constante comunicación con la comunidad, de forma tal que somos su aliado para llevar a cabo proyectos de espíritu social, solidario y sostenible y nuestras acciones apalancan el desarrollo de los sectores donde hacemos presencia.</p>
Proveedores	<p>Con las empresas o personas que tienen relaciones comerciales con Comfama para la prestación de servicios, nuestro compromiso es el sostenimiento de relaciones de armonía, respeto, justicia, lealtad, igualdad y transparencia.</p> <p>Con ellos realizamos procesos de contratación de servicios o productos oportunos y de calidad, que estén alineados con la estrategia de desarrollo sostenible y de responsabilidad social empresarial.</p> <p>Además, hay una retroalimentación en doble vía que permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora.</p>
Consejo Directivo	<p>Acatamos e implementamos las decisiones de nuestro Consejo Directivo, máxima autoridad de la Caja, en términos de políticas administrativas y financieras, planes y programas de inversión, fijación de tarifas, vigilancia y control sobre los programas y reglamentos, de acuerdo con los Sistemas de la Compensación Familiar, de Protección Social y Seguridad Social en Salud, impartidas por el Gobierno Nacional.</p>

Estado	<p>Nos regimos a las políticas y determinaciones del Estado colombiano, a los términos establecidos en la Constitución Nacional y en las leyes, y nos sometemos al control y vigilancia de sus entes de regulación, en función del mejoramiento del servicio y el seguimiento a la gestión.</p> <p>Somos un aliado en la definición y puesta en marcha de políticas públicas y, a su vez, el Gobierno Nacional respalda el sistema de protección social, con compromiso y unidad de criterio frente al concepto de desarrollo.</p>
Sistema de Compensación familiar	<p>Mantenemos relaciones de competencia leal y solidaridad con las Cajas de compensación del país y las entidades que las regulan, y nos unimos a las iniciativas de fortalecimiento del sistema como facilitadores y articuladores de políticas sociales de desarrollo.</p>
Aliados públicos y privados	<p>Trabajamos con aliados estratégicos, con los gobiernos local y regional y con organismos nacionales e internacionales en el desarrollo de programas sociales.</p> <p>Con ellos suscribimos convenios y alianzas para garantizar la operación del servicio y la ampliación de la cobertura.</p>

Durante el 2014, 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 2014 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 el Sistema de Compensación Familiar en Colombia.
- **Responsabilidad social.** Comfama promueve mensajes que exaltan la dignidad e integridad humana, y no hace distinción de género, edad, raza o religión en sus comunicaciones, ni promueve conductas antisociales. Tampoco hace comparaciones

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

- **Veracidad.** Las comunicaciones de Comfama son verídicas y sus mensajes se pueden comprobar mediante los productos y servicios que entrega a los usuarios. En caso de anunciar un producto con descuento por un error involuntario, se respeta la oferta que se haya anunciado.
- **Respeto.** La información de los clientes y usuarios de Comfama contenida en las bases de datos, es vigilada y protegida cuidadosamente, no se comparte con terceros, no se utiliza para fines publicitarios, ni se envían mensajes o correspondencia sin su autorización, lo que ha dado como resultado que el 2014 no se presentaran reclamaciones fundamentadas ante instancias judiciales en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Con relación a este tema, en Colombia mediante la Ley 1581 de 2012, se estipulan aspectos relacionados con la garantía de la intimidad de las personas, el ejercicio del habeas data y la protección de datos personales y en este sentido, Comfama continuó durante el 2014, con 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, es a través del 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, a través de la participación activa en los siguientes espacios de concertación:

Nombre Delegacion	Nombre entidad que convoca	Temas
Sub. Comisión 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 e 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 Arvi	Turismo
Federación Antioqueña de ONG'S	Federación Antioqueña De ONG'S	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 público-privadas
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 Progresa Capital	PROGRESA	Desarrollo empresarial, emprendimiento y empleo
Medellín como Vamos	Proantioquia	Alianzas público-privadas
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 Alcaldia de Medellín	Primera infancia
Comité Convenio marco para la atención a primera infancia - Jardín social Turbo	ICBF Alcaldia 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 Arquidiócesana 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 público-privadas
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 público-privadas
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, 73.002 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 2'071.504 personas e incluye 905.897 trabajadores afiliados y 1.165.607 personas a cargo y cónyuges.

Adicionalmente, contamos con 2'276.302 personas afiliadas al Régimen Contributivo en salud y a Savia Salud EPS, al igual que 316.609 personas no afiliadas que se encuentran inscritas en programas de la Caja y reciben diversos servicios, con lo cual cubrimos una población total de 4'664.415 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 \$535.481 millones, que permitieron la financiación de importantes programas y servicios sociales, y se tradujeron igualmente en la entrega de 6'636.808 cuotas monetarias¹ a un promedio mensual de 553.067 personas a cargo beneficiarias, por un valor total de \$183.180 millones durante el año. Estas personas recibieron una cuota monetaria mensual de \$ 24.800.

En el valor de los subsidios monetarios señalados, se incluyen \$2.973 millones entregados a población en situación de discapacidad, así como \$2.638 millones adicionales a trabajadores del sector agropecuario.

La gestión eficiente de Comfama durante el año 2014, permitió generar ingresos adicionales por valor de \$ 289.210 millones (diferentes a los aportes parafiscales), lo que implica que por cada peso recibido en aportes, generamos \$ 0.54 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 **\$ 824.691 millones en ingresos** durante el año 2014.

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

Valor económico directo generado y distribuido

Componente	Año 2014
Valor económico directo creado (VEC)	824.691
Valor económico distribuido (VED)	809.652
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido)	15.039

Inversiones

Invertimos **\$ 17 mil millones en el 2014** para la ampliación de cobertura recreativa, educativa y de salud, con espacios modernos y confortables para prestar más y mejores servicios sociales a nuestros afiliados, sus familias y la comunidad en general. Adicionalmente, consolidamos la plataforma tecnológica para la atención oportuna y efectiva de nuestros afiliados.

Como resultado de las anteriores acciones, Comfama generó un Impacto Social del Beneficio que supera los **155 millones de impactos**, distribuidos de la siguiente manera:

Impactos sociales	2014
Población afiliada	5'291.650
Salud	30'383.115
Servicios en sedes	47'638.389
Vivienda	64.946
Crédito, Cuota monetaria y Subsidio al desempleo	13'863.003
Generación de empleo directo e indirecto	115.122
Bienestar laboral	118.293
Ferías y eventos	46.798
Alianzas y convenios	417.208
Otros	57'925.142
Total	155'863.666

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, Comfama 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 2014 se realizaron 2.691 procesos de contratación por valor aproximado de \$ 290 mil millones.

Los cambios en la estructura de contratación le han permitido a la Caja afianzar las relaciones con sus proveedores y contratistas, a través de alianzas estratégicas a largo plazo, además se ha logrado ampliar la base de datos de proveedores a través de 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 2014 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, que a su vez aumenta los niveles de competitividad en ambas partes. En este sentido, para garantizar un óptimo servicio, mejoramos el proceso de evaluación y seguimiento de los proveedores, teniendo en cuenta que son parte fundamental en el desarrollo de la misión de la organización y que cumplen un papel estratégico en la adecuada prestación de los servicios.

Dentro de la relación contractual que Comfama tiene con sus proveedores para la contratación de bienes y servicios se hace explícito además de los principios de igualdad, transparencia y economía que rigen el proceso de contratación en la Caja, 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 2014 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:

- 73.002 empleadores afiliados.
- 905.897 trabajadores afiliados.
- 1'165.607 personas a cargo y cónyuges.
- 4'664.415 personas cubiertas con nuestras acciones.
- \$183.180 millones entregados en 6.636.808 cuotas monetarias a 553.067 personas por mes.
- 5.671 subsidios de vivienda por un valor de \$ 71.782 millones.
- \$ 170.477 millones movilizados en 10.486 soluciones en vivienda.
- 149.906 créditos por un valor de \$ 107.256 millones.
- 575.716 afiliados al Régimen Contributivo y 1'700.586 afiliados al Régimen subsidiado, para una población total en salud de 2'276.302.
- 24'819.213 actividades en salud.
- 250.398 dosis de vacunas aplicadas.
- 350.826 personas cuidaron su salud en los centros de acondicionamiento físico.
- 215.391 alumnos y 296.847 matrículas en programas educativos quienes recibieron 9'133.406 horas de formación.
- 5'111.361 servicios bibliotecarios para 2'467.903 asistentes a nuestras bibliotecas.
- 398.830 asistentes a centros de consulta en línea.
- 6.269 niños atendidos en nuestros preescolares.
- 1'658.672 asistentes a nuestros cinco parques recreativos.
- 533.468 personas se ejercitaron en nuestros gimnasios

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 en la gestión de servicios de salud

Ratificamos nuestro compromiso con la salud de los antioqueños, mediante la participación accionaria y coordinación operativa de Savia Salud EPS, modelo que ha sido reconocido por el Gobierno Nacional en diferentes instancias como una alternativa válida para aportar en la búsqueda de soluciones a los problemas que aquejan al sistema de salud en el país.

Durante el 2014, continuamos con la ejecución de los procesos definidos contractualmente entre Savia Salud EPS y Comfama con los siguientes resultados:

- Cerramos el 2014 con \$1.700.586 afiliados.
- Tenemos presencia en 114 municipios de Antioquia, lo que implica una cobertura del 91%.
- En la sede Prado, en el 2013, atendimos 127.638 usuarios y en el 2014 la cifra ascendió a 387.672, que representan un crecimiento del 204%.
- Durante el año 2014, la población afiliada accedió a los servicios de salud del plan de beneficios mediante una amplia red de prestadores en todos los niveles de atención.
- Suministramos el transporte y el alojamiento para el paciente de alta complejidad y su acompañante, ubicados en zonas dispersas.
- 1.998.000 autorizaciones generadas para 1.100.000 afiliados.
- 107.564 egresos hospitalarios, un 44% mas que el período mayo a diciembre del 2013.

En Comfama, la prevención es la clave del bienestar. Por ello, la administración del riesgo es uno de los pilares fundamentales que orientan nuestra operación en salud. Logramos a través de estas actividades una gestión proactiva para prevenir enfermedades, retrasar su aparición o minimizar su impacto. Resaltamos los siguientes indicadores:

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 a través de la operación de procesos asistenciales y de cara al usuario, que el sistema de salud a nivel nacional pueda tener una luz hacia la verdadera equidad.

Desde la gestión de riesgo, y como uno de los pilares fundamentales de la operación ya 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: 1.191 usuarios en el programa de Terapia de reemplazo renal, 3.745 pacientes en el programa de nefroprotección, 143 autorizaciones a usuarios para el inicio del protocolo de trasplante renal y 46 trasplantes renales realizados que han favorecido la calidad de vida del paciente, de su familia y de su entorno.

En otros programas de atención a pacientes crónicos, 274 personas estuvieron en tratamiento postrasplante, 594 en el programa cardiovascular, 92 en control y vigilancia para el manejo de la hemofilia y 1.260 para el control de la Enfermedad Reumatológica Autoinmune, que 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.

En el Programa de Atención a Pacientes con VIH-Sida, se atendieron un 26% mas de personas, con respecto al año 2013.

Se entregaron 133.393 servicios en planificación familiar para 89.795 usuarios, 142.504 servicios a 42.768 gestantes y 1.388 niños finalizaron el periodo activos en el Programa Madre canguro integral.

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

En alianza con Sura EPS expandimos nuestra infraestructura para favorecer el acceso, la calidad, la oportunidad y la continuidad en la prestación de servicios directos de salud para los 575.716 afiliados.

Abrimos durante el año 2014, 40 consultorios nuevos y áreas asociadas, como salas de espera y puntos de servicio, que complementan la red de prestación de salud de Comfama.

En el 2014 obtuvimos los siguientes crecimientos:

- 19% en afiliados en los centros integrales de salud.
- 13% en actividades médicas.
- 21% en ayudas e imágenes diagnósticas.
- 13% en el número de consultas para clasificación odontológica.
- 28% en actividades odontológicas.

Como resultado del compromiso con el bienestar y la calidad de vida de los usuarios y gracias a las intervenciones en diferentes programas y servicios, contamos con 45.604 personas inscritas en los programas de prevención, para un crecimiento del 14% frente al año anterior. Ello permitió importantes logros en el control del riesgo en salud.

Contribuimos a mejorar la calidad de vida de 618 usuarios activos que asistieron a diferentes terapias de rehabilitación. El 90% de ellos contó con intervención temprana y apoyo social y ocupacional.

Fortalecimos la oferta y el portafolio de nuestros centros de acondicionamiento y preparación física, en los cuales atendimos un total de 350.826 usuarios con un modelo de atención renovado.

En el marco de la resolución 780 del Ministerio de Salud, se aprobó el proyecto de prevención del riesgo cardiovascular, el cual cuenta con recursos para la atención de 25.000 personas durante los próximos tres años.

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 88 % y 66 %, respectivamente. Así mismo las 22.695 evaluaciones psicológicas y neuropsicológicas realizadas.

Además de lo anterior, se registraron cero casos de muerte materna, con un cumplimiento de la meta del 100 %. 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 250.398 dosis de biológicos previnieron enfermedades como el meningococo, la hepatitis B y la meningitis en mayores de dos meses de vida. En vacunación PAI, se aplicaron el 31% de las dosis y en vacunación complementaria el 69% restante.

En evaluaciones nutricionales se realizaron durante el 2014, 57.058 a 16.069 pequeños; se entregaron 744.412 refrigerios a los niños de preescolares afiliados a nuestro programa creciendo sanos y 190.051 bonos nutricionales para niños menores de 7 años y madres gestantes. En evaluaciones nutricionales para madres gestantes se logró un crecimiento del 12% más frente al año anterior para un total de 11.751 actividades.

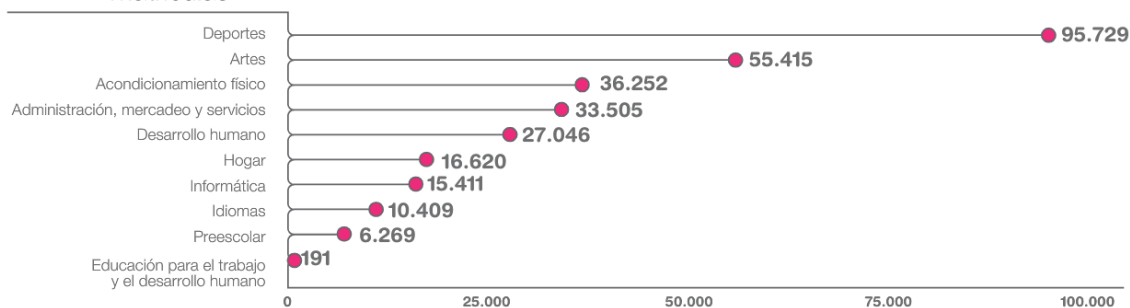
Servicios Sociales

Nuestro portafolio educativo cuenta con una oferta integral que responde a las necesidades de nuestros afiliados y a la realidad del país. Es así como el desarrollo de capacidades en Comfama trasciende la formación y abarca el progreso personal y familiar.

Durante el año 2014 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; fue así como obtuvimos las siguientes coberturas en servicios educativos:

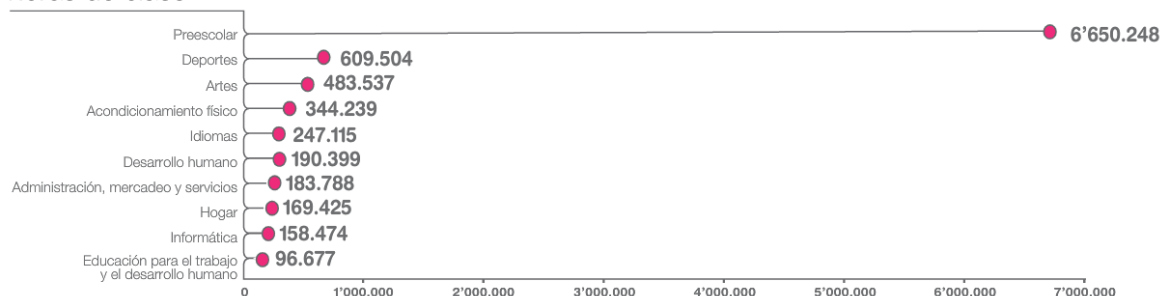
296.847

matrículas



9'133.406

horas de clase



Educación artística

Asumiendo el arte como expresión viva de sentimientos y emociones, que nos permite soñar y autorealizarnos, en el 2014 tuvimos 55.415 matrículas en el área de artes: música, baile y danza, teatro, bisutería, labores con puntadas y ganchillo, y literatura.

Exaltamos y presentamos el talento de nuestros estudiantes en festivales de la canción y rotaciones artísticas, donde muchos de ellos pudieron exhibir 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

10.409 personas entre niños, jóvenes y adultos, fueron 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 2014 se tuvieron importantes logros con 131.981 matrículas.

Administración e informática

En nuestra área de informática se capacitaron 15.411 personas, con 158.474 horas de formación. Fueron 33.505 matrículas en programas de administración, mercadeo y servicios.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano

En nuestros programas técnicos laborales y auxiliares formamos 191 personas. Se destaca el Técnico auxiliar en enfermería en convenio con el Hospital General.

Agencia de Empleo

- Durante el año 2014 implementamos la agencia de Gestión y Colocación de Empleo, que benefició a las personas que se encuentran cesantes y facilitó el proceso de búsqueda de empleo, apoyándolos en el desarrollo de sus capacidades humanas y laborales.
- El 52% de las personas inscritas fueron jóvenes entre los 18 y los 28 años de edad. Las vacantes publicadas corresponden a cargos operativos y técnicos, como operarios de confección, asesores de venta, asesores de call center, técnicos en sistemas, entre otros.
- 20.622 hojas de vida inscritas en la agencia de empleo durante el 2014 y 2.489 personas capacitadas para la inserción laboral en el mismo período.

Adulto mayor y discapacidad

Gracias a nuestra estrategia denominada 50+, que busca entregar atención integral al adulto mayor, 6.314 personas se beneficiaron durante el año 2014 de los cursos y actividades programadas en el marco de la estrategia 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.

Conscientes de que no existen límites para soñar, y que la única discapacidad es la imposibilidad de creer y anhelar, ofrecimos el programa Futuro, diseñado con un enfoque recreativo y de socialización con propósitos de inclusión. Este programa en el año 2014 llegó a 983 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, destacamos los siguientes resultados:

- 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. Así, en el 2014, completamos 121.806 metros cuadrados, más de 250 espacios educativos, 119 taquillas de atención al cliente y 962 computadores para el aprendizaje de las tecnologías de la información y la comunicación, al servicio de nuestros afiliados.
- Nuestras aulas y salones contaron con un uso de **9,1 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 baile, cocina y música.
- Más de 63.582 mil jóvenes se matricularon en nuestros cursos de formación, convirtiéndonos en la mejor opción para generar capacidades y felicidad en este grupo poblacional.
- Formamos 6.269 niños y niñas entre 0 y 6 años en nuestros 17 preescolares y en otros en el Departamento de Antioquia vía alianzas, 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.
- En el programa Futuro, 983 personas disfrutaron de las actividades para el mejoramiento de su calidad de vida.
- Las líneas educativas de administración, mercadeo, finanzas, idiomas, artes, educación para el trabajo y el desarrollo humano, informática, deportes y acondicionamiento físico, fueron reestructuradas y adaptadas a las nuevas tendencias y a las necesidades de los usuarios.
- Llegamos a 553 instituciones educativas, en 25 municipios de Antioquia, y beneficiamos a 163.615 estudiantes mediante el programa de Jornada escolar complementaria (recreación más servicios sociales).
- Un total de 15.206 personas en situación de discapacidad participaron de los distintos programas con que la Caja cuenta para brindarles una atención digna e integral.

Recreación

En el 2014 multiplicamos las historias de felicidad de miles de antioqueños y colombianos, quienes encontraron en nuestros espacios, servicios y eventos de recreación y deportes, una oferta de calidad para su bienestar y el sano aprovechamiento del tiempo libre.

Parques recreativos

Ingresaron a nuestros cinco parques recreativos 1'658.672 visitantes, que gozaron con comodidad y seguridad en los servicios, atracciones mecánicas y espacios naturales. En comparación con el 2013, se obtuvo un crecimiento del 13.5% en el número de visitantes, representado en 197.572 personas adicionales.

El parque recreativo Rionegro y el pueblo de la familia antioqueña, Tutucán, fue el preferido por nuestros usuarios al recibir 748.200 visitantes, 95.867 más que el año anterior. Aspectos como la variada programación artística y la renovación de atracciones como la zona extrema, las tazas de té, lanchas a control remoto, jardines de agua y fotografía instantánea para los usuarios del megadrop, sorprendieron a los visitantes al parque, consolidándolo como un espacio de encuentro familiar, escenario ideal para eventos empresariales y referente turístico del Oriente antioqueño.

Los visitantes disfrutaron gratos momentos de diversión en nuestras atracciones y servicios. Estas fueron usadas 4.867.275 veces, un 27% más que en el año 2013.

Los parques recreativos también fueron escenarios de los eventos de celebración de los 60 años de Comfama. En Rionegro se presentó un show de humor con Suso El Paspi; en Copacabana la gente rumbeó con El Grupo Caneo y El Combo Que Nota; en Arví el turno fue para la música de los 60's con el concierto del grupo Beat Side y el duo Ana Jaime; mientras que en La Estrella la combinación entre sonrisas y baile la pusieron Suso El Paspi y el Grupo Caneo y finalmente el parque recreativo Guatapé cerró con broche de oro con un festival de la trova. Estas cinco fechas especiales fueron disfrutadas por 18.030 personas.

Diversas presentaciones artísticas y actividades recreativas llenaron de contenido adicional las experiencias de nuestros visitantes en los parques recreativos. Agrupaciones musicales, mimos, magos, trovadores, títeres, cuenteros, colectivos de danza y teatro, etc., fueron alternativas de entretenimiento para 54.862 de nuestros asistentes. Mientras que las bases recreativas, talleres manuales, carreras de observación, las acuaticas, los concursos de retos y los bingos motivaron la participación de 33.768 visitantes.

El deporte siguió siendo protagonista en los parques recreativos y de la mano de las ligas y clubes de Antioquia se continuaron realizando exhibiciones y festivales de disciplinas como: tejo, ajedrez, tiro con arco, aerodelismo, bádminton, taekwondo, capoeira, nado sincronizado, baile deportivo, porrismo, ultimate, esgrima, tenis de

mesa, show canino, cometas, entre otros . De esta manera, los parques recreativos se consolidaron como escenarios para el deporte con 226 exhibiciones y festivales que permitieron que 51.471 personas las conocieran e interactuaran con deportistas, entrenadores y gomosos.

Eventos empresariales

Fuimos aliados de las empresas en la realización de sus eventos y jornadas recreativas que brindaron bienestar e integraron a los empleados y a sus familias. Diseños y conceptos innovadores, personal calificado y un servicio seguro fueron las características de nuestros eventos que más valoraron las empresas y los participantes. En total, se llevaron a cabo 164 eventos empresariales que impactaron positivamente a 84.868 personas.

Las manifestaciones artísticas tuvieron su espacio en las sedes y parques recreativos, deleitando al público con presentaciones de música, teatro, baile, títeres, magia, exposiciones, cinemas, entre otros. Los auditorios y plazuelas de las sedes y parques fueron los escenarios en los que 64.666 asistentes se congregaron alrededor de la cultura.

29.621 personas se unieron a la celebración de los 60 años de Comfama participando activamente en los eventos especiales recreativos, deportivos y artísticos programados durante el año. Se destacaron la realización del festival aeróbico con 1.621 deportistas y del festival de porrismo con 5.100 personas en mayo, el mundialito de futbol con 816 niños y jóvenes en las vacaciones de mitad de año, la carrera atlética del olimpismo en el mes de julio con 6.000 participantes, el tour de cycling con 270 participantes en agosto y los eventos especiales realizados en los parques recreativos entre agosto y octubre a los que asistieron 18.239 personas que gozaron con las presentaciones de las orquestas Caneo y Combo Que Nota, el grupo de rock Beat Side, el dúo Ana y Jaime y el humorista Suso El Paspi.

Torneos deportivos

La Copa Comfama volvió a colmar de emociones los escenarios deportivos de Comfama, reuniendo en los dos torneos semestrales un total de 290 representativos de empresas con cerca de 7.000 deportistas en las disciplinas de futbol, futbol 6 y baloncesto que disputaron 2.027 encuentros deportivos.

Seguimos promoviendo la práctica deportiva en las empresas afiliadas a través de la realización de torneos internos. En estos participaron 2.103 deportistas en torneos de disciplinas como: bolos, fútbol, baloncesto, voleibol, billar, tenis de mesa, tenis de campo etc.,

Gimnasios

Un total de 533.468 personas visitaron nuestros gimnasios durante el año 2014, con el fin de ejercitarse y mejorar su condición y preparación física. Esto representa un incremento del 6% en el número de usuarios atendidos con respecto al año anterior.

Los usuarios ingresaron 436.595 veces a los gimnasios de las sedes San Ignacio, Aranjuez, Itagui, Apartadó, Rionegro y Envigado; mientras que los gimnasios de la Universidad Nacional e Isagen, que operan por convenio, registraron 96.873 ingresos. Se destaca el gimnasio de la sede San Ignacio que presentó un incremento destacable del 13% con 129.307 usos.

Turismo

Durante el 2014 se movilizaron 14.714 pasajeros en los diferentes planes regionales, nacionales e internacionales de Turismo Comfama, cumpliendo en un 116% el plan de 12.695 pasajeros que se tenía estipulado. Además, presentó un crecimiento del 16% con relación al 2013, al atender 1.551 usuarios adicionales. Sin embargo, debemos decir que financieramente el programa no generó los ingresos esperados, presentando al final una pérdida estimada de 220 millones de pesos.

Programas recreativos

Guiamos la realización de 80 caminadas ecológicas y paisajísticas por diferentes senderos y caminos rurales de las regiones de Antioquia, que alcanzó una cobertura de 5.528 personas pertenecientes a grupos de empresas.

Las vacaciones recreativas se consolidaron como una alternativa de diversión y entretenimiento para niños, niñas y jóvenes donde aprenden, disfrutan vivencias y gozan de experiencias lúdicas en diferentes espacios. Durante el 2014, se atendieron por línea empresarial un total de 5.427 niños de 28 empresas, mientras que por línea individual en los programas Plan vecino y Parque para todos se impactaron 963 participantes.

Recreación libre

Nuestros usuarios también tuvieron la oportunidad de disfrutar de su tiempo libre en varias de nuestras sedes y parques, utilizando servicios por boletería, como: piscina, pileta, turco, maquinitas para niños, videojuegos, entre otros; en los cuales se registraron 292.717 usos durante el año.

6.2. Acceso a oportunidades

Vivienda

Comfama ha sido clave en la generación de acceso a soluciones de vivienda para sus afiliados. Nuestro aporte en la disminución de los déficits cuantitativo y cualitativo ha sido determinante y el año 2014 no fue la excepción: logramos la mayor cantidad de subsidios familiares de vivienda asignados en la historia de la Caja, con un total de 10.486 soluciones en las que se movilizaron recursos por valor de \$170.477 millones.

Para este fin desarrollamos estrategias innovadoras de gestión de proyectos habitacionales y de articulación de esfuerzos con diversas entidades públicas, como la mejor alternativa para beneficiar a la población más necesitada, optimizar recursos y generar empleos directos e indirectos.

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, quienes parten 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.

A través de 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 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 2014 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.

Ahora bien, en cuanto a nuestros resultados en el año 2014, Comfama asignó 5.671 subsidios familiares de vivienda, por un valor de \$ 71.782 millones, lo cual nos

permitió un crecimiento del 60% en subsidios asignados y un crecimiento del 68% en recursos asignados, siendo el año de mayor asignación en la historia.

El valor promedio de los subsidios asignados fue de \$ 12'350.801, equivalente a 20,1 salarios mínimos mensuales legales vigentes de 2014. Estos subsidios llegaron a la población más necesitada dado que el 76 % de ellos fueron asignados a las familias con ingresos mensuales menores o iguales a dos salarios mínimos. El 95%, es decir 4.024 subsidios, se aplicaron en la compra de vivienda nueva y el 5 % restante en construcción en sitio propio y para mejoramientos de vivienda en todo el departamento de Antioquia. Cabe anotar que, de los subsidios asignados, 185 corresponden a subsidios rurales, por valor de \$ 1.842 millones.

En esta vigencia se cobraron 1.653 subsidios de Caja por \$ 18.517 millones.

Con las asignaciones de 2014, Comfama acumula \$ 275.809 millones en subsidios, que han beneficiado a 28.466 familias.

Proyectos de vivienda:

En el 2014 acompañamos a los afiliados en la materialización de su sueño de adquirir vivienda propia. La motivación, la postulación y la aplicabilidad del mismo, incluido el cierre financiero, hicieron posible este beneficio. De esta manera, gestionamos proyectos para disminuir el déficit cuantitativo, con 2.952 soluciones habitacionales y el cualitativo, con 336 intervenciones.

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.

- Avanzamos en la ejecución de 132 viviendas en el Municipio de Caucasia, que se convertirán en el hogar de 464 personas, quienes tendrán un techo seguro para protegerse de los estragos del invierno.
- Obtuvimos la aprobación de una plan de intervención para la reconstrucción rural de 110 viviendas en 24 municipios de Antioquia, que será ejecutado directamente por el Fondo de Adaptación y movilizará recursos por valor de \$3.185 millones.
- Se inició la construcción de 250 viviendas nuevas en los municipios de Montería, Ayapel y Tierralta y se aprobó la compra de otros 47 apartamentos, que beneficiarán a igual número de familias en el Municipio de Sincelejo. Todas estas intervenciones movilizan recursos por un valor cercano a los \$12.749 millones.
- Obtuvimos la aprobación de dos planes de intervención para la reconstrucción rural de 422 viviendas en 10 municipios de Córdoba y Sucre, que estará a cargo del Fondo de adaptación y tendrá un valor de \$12.218 millones.

Ciudadela Comfama:

Para responder a las necesidades de vivienda de los habitantes del Urabá Antioqueño, se iniciará en el año 2.015 la construcción de la Ciudades Comfama, proyectopropio que contará con 2.900 soluciones habitacionales y aproximadamente 12 etapas. En el 2014 se realizaron los preoperativos, diseños, solicitud de licencias, permisos ante entidades ambientales y de servicios públicos y se inició el proceso de preventa. En el año 2.015 se iniciará la primera etapa de construcción que consta de 192 unidades habitacionales. De igual forma Comfama busca las mejores condiciones para la consecución del crédito hipotecario de las familias que lo requieran y la asesoría permanente a las empresas y a los trabajadores afiliados.

Arrendamiento social

En el 2014 desarrollamos estrategias innovadoras de gestión y articulación de proyectos habitacionales como el programa de Arrendamiento social, fue así como realizamos alianzas con Bancolombia, Expertos inmobiliarios, Fiduciaria Alianza y Suramericana de Seguros.

Este programa permite que las familias a través del pago de un canon de arrendamiento durante 3 años y el compromiso de abonar sus cesantías y pagos extras de ser necesario, puedan consolidar su ahorro para la cuota inicial y simultáneamente ser sujeto de crédito con la banca comercial para completar la financiación de su vivienda y realizar la compra.

La meta es ofrecer 400 viviendas con este modelo en la zona de Urabá, Medellín, el área metropolitana y el oriente cercano.

En el 2014 realizamos convocatorias a más de 50 empresas constructoras, con el fin de presentar propuestas de vivienda para el programa.

Tienda de vivienda

Este programa complementa la posibilidad de los afiliados de acceder a la vivienda. En el transcurso de 2014 se vendieron 424 viviendas y se movilizaron recursos por \$ 25.913 millones. El precio promedio de venta de las viviendas fue de \$ 61 millones. Se participó en 43 ferias de vivienda, se realizaron alianzas con 29 firmas constructoras y con 6 entidades financieras.

Créditos de mejoramiento

Esta solución es una opción para los trabajadores afiliados que quieren mejorar sus condiciones habitacionales, mediante adecuaciones, remodelaciones y adquisición de dotaciones.

Durante el 2014 fueron 336 los créditos de mejoramiento de vivienda por un valor total de \$1.994 millones, equivalentes a un promedio de \$10,3 millones por préstamo.

Servicios financieros

El 2014 fue un año de crecimiento y renovación, en el que desarrollamos diversas estrategias para ofrecer una solución financiera a los afiliados de acuerdo con sus necesidades. Como resultado logramos un crecimiento del 18% respecto a las colocaciones del año 2013, al otorgar 149.906 créditos por valor de \$107.256 millones y 9.393 microseguros por valor de \$657 millones.

En el 2014 disminuimos la tasa de interés para 188 personas que adquirieron créditos durante el último trimestre en las líneas sociales. Esta tasa pasó de 1% mes vencido a 0,5% mes vencido para la tarifa A y a 0,6% mes vencido para la tarifa B. Ello representó un ahorro en la cuota mensual hasta de un 15% que aplicará durante toda la vigencia de los créditos.

Exoneramos del cobro de manejo a 15.202 afiliados que desembolsaron su crédito en el último trimestre del año y dejaron de pagar, en promedio, \$64.500 cada uno. Para la línea de vivienda hipotecaria incrementamos el plazo a 120 meses para las tarifas A y B.

El impulso que dimos al seguro de vida Comfama, permitió asegurar a 9.393 afiliados, amparados por la compañía de seguros Sura, que pagó un total de 80 indemnizaciones por hospitalización, ocho por incapacidad permanente o temporal y dos por muerte, por un valor total de \$54 millones.

El 2014 fue sin duda un año muy satisfactorio para Comfama, ya que pudo beneficiar a más de 76.800 personas con servicios de crédito, protección para sus familiares y un mayor salario social que seguramente redundó en una mejor calidad de vida.

Contribuimos a la bancarización de más Colombianos mediante el convenio establecido con Bancolombia para aperturar cuentas de ahorro para los afiliados, que pueden abrirse desde un celular gama baja y no requiere depósitos en dinero ni vinculación previa al banco, por este medio entregamos la cuota monetaria y desembolsamos créditos hasta por \$1.860.000. En el 2014 por realizamos 7.334 pagos y movilizamos recursos por \$1.168 millones.

Como beneficios adicionales, nuestros afiliados no pagan cuota de manejo por la cuenta y tienen derecho a un retiro gratis al mes por ser beneficiarios del subsidio familiar. También pueden retirar todo el valor consignado en los corresponsales bancarios y cajeros automáticos de Bancolombia.

Créditos desembolsados en el 2014

Línea	Cantidad Créditos
Crédito inmediato	54.038
Educación formal	160
Libre inversión	52.131
Salud	58
Vivienda	15
Mejoramiento de vivienda	336
Turismo y recreación	49
Educación para el trabajo y el desarrollo humano	2
Vivienda hipotecaria recursos propios	45
Cupo cuota monetaria	43.072
Total	149.906

6.3. Nuestra gente Comfama

Dentro de la gestión estratégica de Comfama, desde la perspectiva del talento humano, fundamentado en los procesos proveer, mantener y desarrollar, creamos oportunidades orientadas a la Implementación de acciones dirigidas a disminuir la vulnerabilidad de los trabajadores, así como procesos de intervención para contribuir al desarrollo y mantenimiento de las condiciones de idoneidad requeridas por el talento humano de la Organización para su crecimiento sostenible, impactando la generación de valor, el desempeño y el clima laboral para el logro de los objetivos organizacionales.

Insumos como las brechas de desempeño, los nuevos retos, las transformaciones, y necesidades organizacionales, los resultados de auditoría, los registros de felicitaciones, quejas, peticiones, la nueva normatividad y otros, configuran la metodología que alineada con la planeación corporativa configura el plan específico de intervención que construido por cada área, se desplegó a través de cinco líneas estratégicas entre los que se destacan: Virtualidad; Gestión del clima y Liderazgo; Fortalecimiento de competencias y Gestión de la evolución; que permitieron la implementación y desarrollo de 921 grupos formativos, cubriendo a 3.797 trabajadores que con repitencia que suman 19.277 en los cuales se desarrollaron 132.316 horas hombre de formación; lo que significa que cada trabajador se benefició en promedio de 34 horas de actividades de formación e intervención focalizadas a desarrollar el talento humano, como parte fundamental para el éxito operacional de La empresa. En todas, el componente humano para el autocuidado y la autogestión es relevante.

En derechos humanos el tema fue transversal a la mayoría de los procesos formativos realizados. Y en materia de formación en políticas y procedimientos anticorrupción, 1698 trabajadores (46,8% 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 3110 trabajadores equivalentes al 87,5% que lo habían desarrollado en años anteriores.

Durante el 2014, hicieron parte del proceso de adaptación laboral 369 nuevos trabajadores, los cuales incluyeron las fases de conocimiento institucional presencial y virtual. También se realizó entrenamiento a 83 jefes y 102 tutores en el programa Formador de formadores, como apoyo al entrenamiento de los nuevos trabajadores, para el fortalecimiento del compromiso institucional.

La gestión del desempeño es un ejercicio mediante el cual, jefes y colaboradores analizan los resultados alcanzados en los procesos asociados a sus cargos, de tal manera que se constituye en un espacio de conversación para la proalimentación permanente frente a su contribución a los objetivos organizacionales. En Comfama se desarrollaron en 2014 los procesos de gestión del desempeño focalizado 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 termino definido, los cuales son evaluados previo 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 y por último la evaluación periodica para trabajadores con contrato a término indefinido. En total para los tres procesos se desarrollaron un total de 3.646 evaluaciones, equivalentes al 98% de los trabajadores, de las cuales 2.168 (59%) fueron a trabajadores de sexo femenino y 1.478 (41%) a personal masculino y 3554 Planes individuales de desarrollo PIDs, que corresponden al 97.4% de los planeados El proceso en todos los casos incluye las fases de Evaluación (desarrollo de la encuesta), Análisis de resultados y Elaboración del Plan Individual de Desarrollo (PID) que da pie al seguimiento de los compromisos adquiridos. Durante el año 2014 se desarrollaron ajustes conceptuales al modelo vigente fundamentado en los valores y competencias corporativas. El producto de ésta revisión incorpora el concepto de resultado, alineado con la cultura de autocontrol y el ciclo de gestión PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar) bajo el lineamiento estratégico de sostenibilidad con el cual está comprometida la organización un mediante un formulario que incluyó el ajuste a 20 descriptores.

Bienestar social

En 2014 la tasa de absentismo relacionado con el trabajo fue de 4 incapacidades y 33 días perdidos por cada 100 trabajadores, significando una disminución de 13% en frecuencia y un aumento del 20% en severidad comparados con el 2013. 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 3% en días perdidos y 5% en número de incapacidades, menos que el aumento del año anterior.

Se realizaron 14.493 actividades a 3.647 trabajadores buscando promover la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales, interviniendo el ausentismo y la accidentalidad:

Se destaca la realización de jornadas de salud denominadas “Por tu Bienestar”, con 3.728 actividades a 1.614 trabajadores detectando tempranamente patologías en el 32% de la población laboral evaluada; vacunación a 567 trabajadores de la Caja y la expresión de solidaridad con la vida con 331 donaciones de sangre realizadas en diferentes sedes.

Se realizaron 137 evaluaciones de puestos de trabajo y 29 inspecciones de seguridad, se inicio migración del programa de Salud Ocupacional al Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para dar cumplimiento al Decreto 1443 de 2014 compilado en el Decreto 1072 de 2015. Con los planes de Prevención y Atención de Emergencias –Pame–, se garantizaron servicios seguros en las sedes y programas.

Se realizaron 12 simulacros de emergencias, planes preventivos de emergencias para ocho grandes eventos internos y cuatro 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 183 presuntos accidentes de trabajadores y usuarios. Se continuó con la implementación del programa Cero accidentes, con una tasa de 8 accidentes por cada 100 trabajadores, y la de los usuarios disminuyó 15%.

Durante el 2014, 2.035 trabajadores se beneficiaron de 31.351 participaciones en actividades para la integración y el uso del tiempo libre, contribuyendo al mantenimiento y fortalecimiento de hábitos de vida saludables para el trabajador y su grupo familiar a través de programas recreativos, formativos, culturales y deportivos representativos, realizados en nuestras sedes y parques recreativos. Así mismo, 224 pensionados se beneficiaron de 2.206 participaciones en actividades formativas, recreativas y culturales. En los eventos corporativos de Fiesta de la Familia, Día del Instructor y de la Secretaria, contamos con la participación de 2.706 trabajadores.

Con un trabajo descentralizado e integral con otras áreas de Gestión Humana, se intervinieron 742 trabajadores con diferentes situaciones de tipo psicosocial y/o familiar a través de orientaciones, asesorías, visitas domiciliarias y remisiones interinstitucionales.

Se hizo acompañamiento individual y/o laboral a 109 líderes, fortaleciendo su rol dentro de la organización mediante la participación en grupos primarios, asesorías y talleres coordinados con el Departamento de Desarrollo Humano.

Potenciamos la realización del plan de vida de 210 trabajadores, a través de créditos por \$2.372 mill para acceder a compra de vivienda, electrodomésticos, tecnología, educación, salud o la mitigación de situaciones calamitosas.

Con el objetivo de apoyar a los trabajadores con los costos de inicio del año por matrículas y útiles escolares, se entregaron 1564 bonos escolares por \$274 millones.

Bajo las premisas de vulnerabilidad y recursos disponibles se desembolsaron auxilios de salud y lentes a 854 trabajadores por \$298 millones impactando el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia.

Se realizaron intervenciones a 676 trabajadores en el Programa Plan de Vida con Finanzas Sostenibles, mediante entrevistas, análisis, asesorías, visitas domiciliarias y talleres; para favorecer la construcción y el mantenimiento del plan de vida de los trabajadores y sus familias.

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 continuó con el mecanismo de información hacia la comunidad laboral denominado *Diálogo abierto*, el cual busca dar a conocer el acontecer de Gestión Humana, principalmente 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 **8.96%** de los trabajadores vinculados **a 31 de diciembre de 2014**. Son dos organizaciones sindicales de base o empresa, con las cuales está vigente el contrato colectivo y **dos asociaciones** de industria o por rama de actividad económica, **una de ellas**, con convención colectiva vigente, lo que permite que tengan las garantías suficientes para desempeñar sus actividades. Con relación a asuntos de salud existe norma convencional que ajusta la porción del auxilio de incapacidad no cubierta por el sistema de protección social; 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 a 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 cuatro años, con el objetivo de apoyar todas las actividades relacionadas con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la seguridad en nuestras sedes. 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 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 **2014** un total de **61** mujeres disfrutaron de licencia de maternidad, que una vez cumplida, se reincorporaron sus labores, y un total de **24** trabajadores tomaron la licencia remunerada de paternidad (8 días hábiles), con reincorporación efectiva.

Otras cifras

Se realizaron 837 procesos de selección, incluidos los procesos de aprendices, con 131 promociones, esto refleja un índice del 18 % de aprovechamiento de talento humano interno para proyectarse a cargos de mayor nivel en la organización.

En promedio Comfama tuvo 3.491 personas vinculadas, de las cuales 129 correspondieron a aprendices que gozaron de los beneficios que otorga un contrato de aprendizaje. El 59% del personal vinculado se contrató a término indefinido y el 41% restante a término definido. La distribución por género del personal, incluyendo los aprendices, fue de 2108 mujeres y 1384 hombres; y la distribución por edades correspondió a 828 personas menores de 30 años, 2015 personas entre 30 y 50 años, y 648 personas mayores de 50 años. Del total de trabajadores 262 personas en promedio estuvieron afiliadas a alguna de las tres organizaciones sindicales existentes.

Además del empleo directo generado durante 2014, se contrató con empresas de servicios temporales la prestación del servicio de personal en misión, generando 77 empleos promedio de manera indirecta. El índice de rotación de personal es del 0,4%, 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 2014, (incluyendo la Directora Administrativa) estaba compuesto por 5 mujeres y 12 hombres, de los cuales un 12% se encontraba entre los 30 y 40 años, 35% se encontraban en edad entre los 40 y 50 años, otro 35% con edad entre los 50 y 60 años y 18% mayores de 60 años. El promedio de edad en hombres es de 50 años y en mujeres 54 años. El tiempo promedio de antigüedad, referido a la permanencia en la organización, es de 15 años, con una máxima de 21,4 años y una mínima de 2,1 años. 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 2014 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. En el año 2014, 231 vigilantes, 8 supervisores de área, 8 operarios calificados y 2 conductores, del departamento de Seguridad de Comfama (100% del personal) participaron en la materia "Derechos Humanos" durante el Reentrenamiento en Seguridad conducente a certificación para operar el servicio de seguridad privada

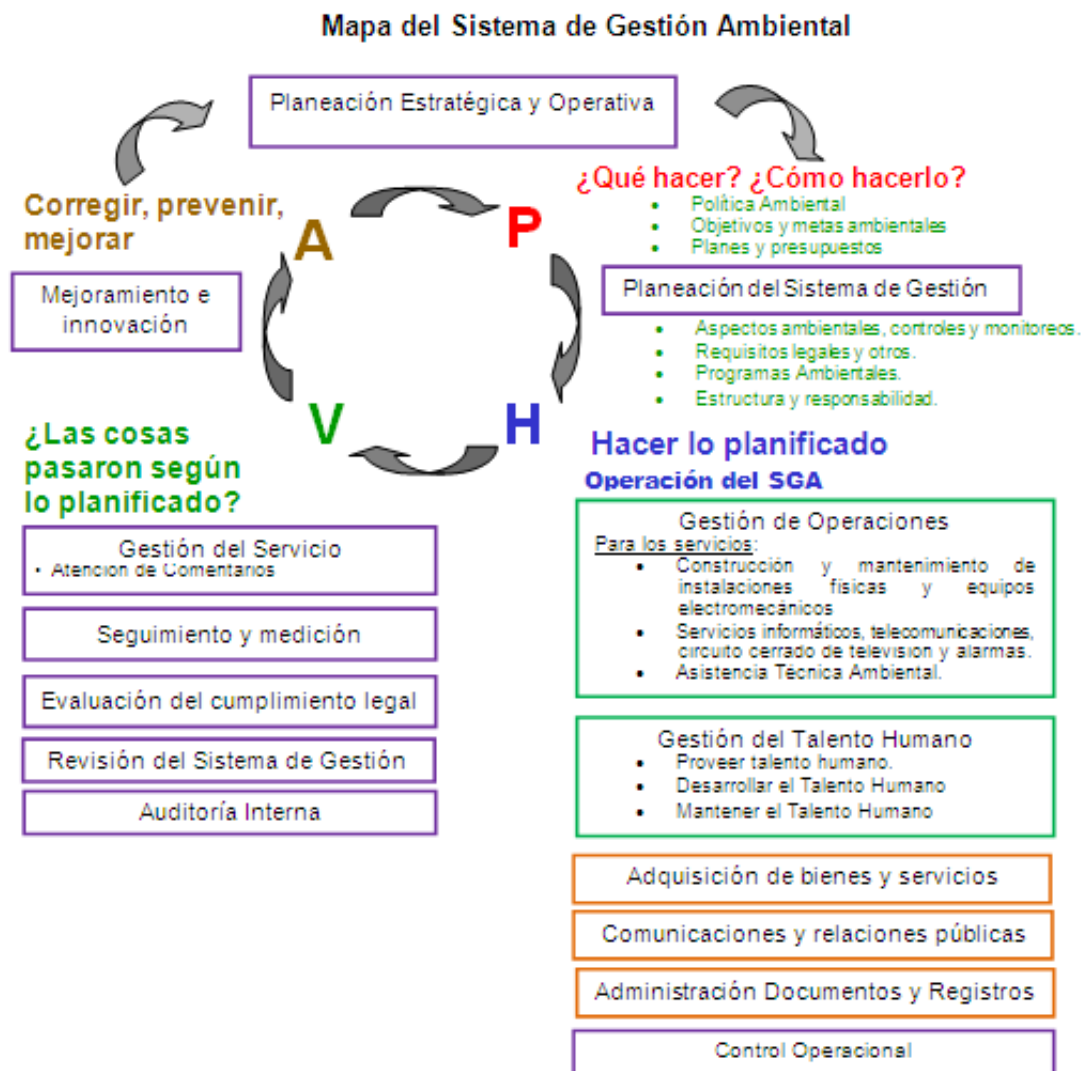
Somos respetuosos de los derechos de las poblaciones. El 2014 no contamos con incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas u otras poblaciones, pues nuestro actuar se ha caracterizado por la voluntad de establecer y mantener el diálogo permanente y acuerdos que benefician 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 2014 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.

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.



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.

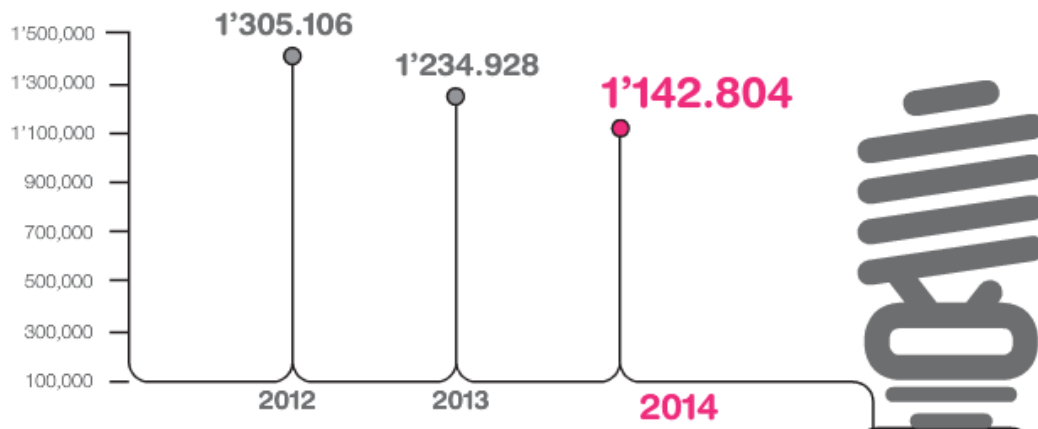
Cada programa ambiental, además de asegurar las acciones para lograr los objetivos y metas ambientales que estén relacionados con los aspectos e impactos que agrupa, incluye el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de los controles operacionales y las actividades de monitoreo 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 2014 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).

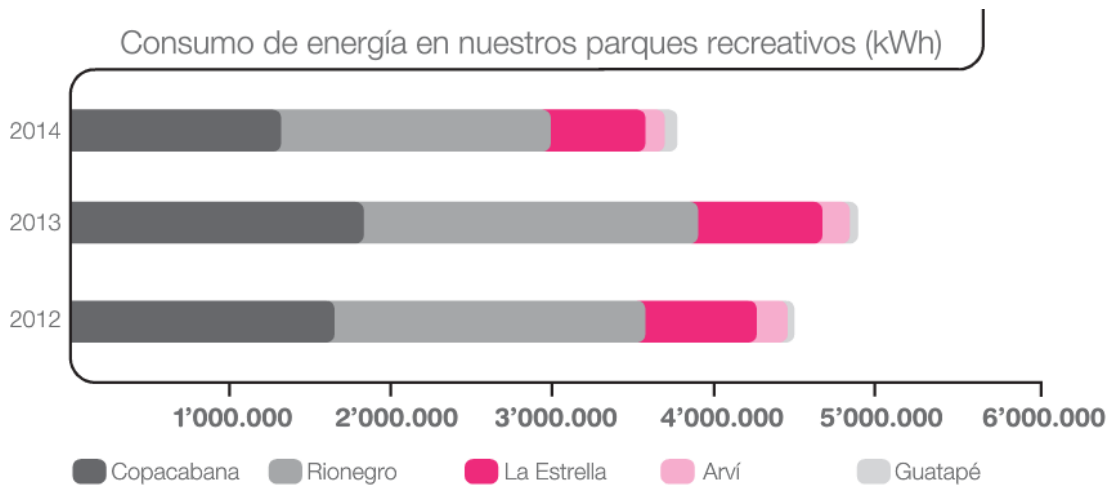
La gestión ambiental hace parte de nuestra estrategia de desarrollo sostenible. Por esta razón llevamos a cabo acciones que han impactado positivamente el uso de los recursos naturales.

Entre el año 2012 y el 2014 redujimos nuestro consumo total de energía en un 12%.

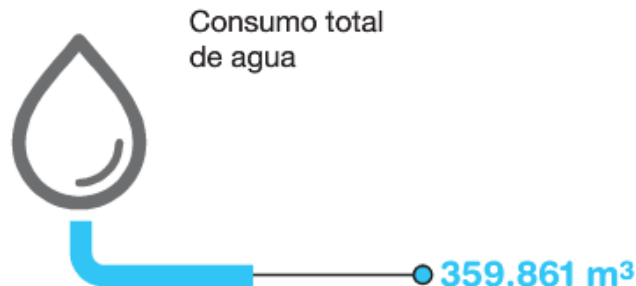
Uso eficiente de la energía



El consumo de energía, medido en kwh de nuestros parques recreativos se redujo frente al 2013 en un 23%. El parque recreativo Copacabana generó el 35% del consumo en el 2014 y a su vez, registró el mayor decrecimiento con un 28%. La principal fuente de uso de energía en Comfama sigue siendo la eléctrica.



En cuanto al manejo integral del recurso hídrico, durante el año 2014, se tuvo un consumo total de agua de 359.861 m³.



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, baterías sanitarias del edificio principal del parque se surten de esta agua, generando un ahorro aproximado del 20% del agua total.

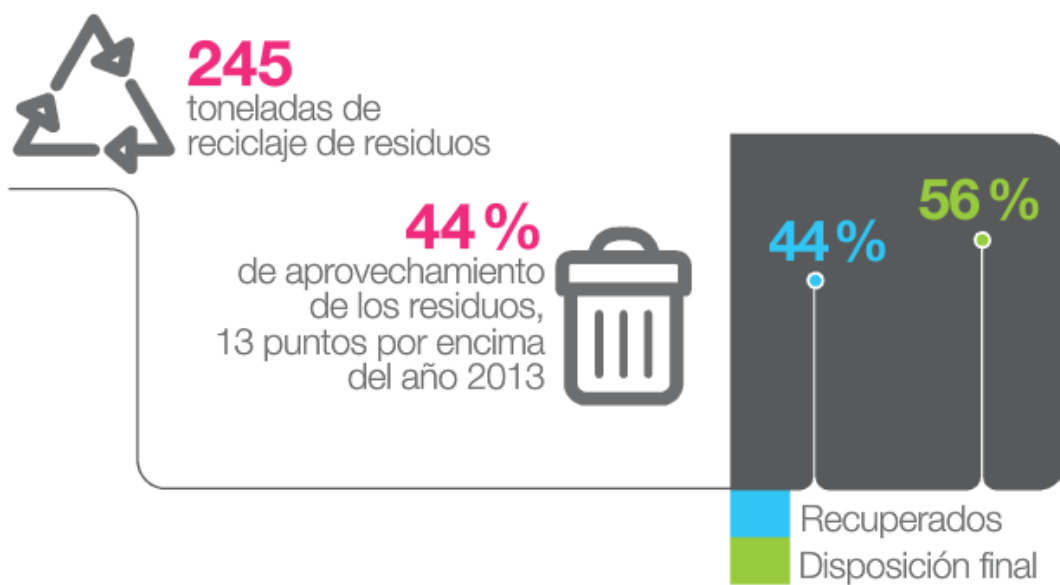
El cuidado de la fauna y flora es una prioridad en los parques Comfama Arví, Rionegro, Copacabana, La Estrella y Guatapé y en los parques urbanos Bello barrio Pérez, y Pedregal. Durante el 2014, se sembraron 3.538 árboles nativos en los parques recreativos, teniendo en cuenta zonas de restauración de suelos y mejoramiento del hábitat para la fauna, con una inversión cercana a los \$70 millones. Se llevó a cabo también 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, el desarrollo de la minería; y promover la educación ambiental y el buen uso de los recursos naturales, desarrollando modelos tecnológicos de aplicación universal como aporte a una arquitectura sostenible. 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 árboles que presentan riesgo de fractura y volcamiento, se siembran árboles nativos 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 Arví, se dispone de varios 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 en el año 2014, se registraron 580.659 kilogramos de residuos, con un incremento del 13% con respecto al año anterior, debido a la mayor afluencia de público a las sedes y por las mejoras implementadas en la gestión efectiva de los residuos peligrosos. Adicionalmente, se incrementó el aprovechamiento de los residuos con respecto al año anterior en 13 puntos, alcanzando un 44% para este periodo y por lo tanto solo el 56% de los residuos se va a disposición final.



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.	4
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
2.	Perfil de la organización.	
2.1.	Nombre de la organización.	7
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	38
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	9
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	7
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	23
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7
2.8.	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o • capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados.	8, 35
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	27
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	27
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).	27
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	27
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	27
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	27

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.	27

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.	27
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	27
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.	27
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	27
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	27
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	27

Índice del contenido del GRI

3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	63
-------	---	----

Verificación

3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	27
-------	--	----

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.	15
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).	15
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.	16

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).	15
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19
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.	15
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.	7, 15
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.	16
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	16

Compromiso con iniciativas externas

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	60
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	31, 19
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	31

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.	29
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	29
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.	29

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.	29
-------	---	----

Indicadores GRI 3.1.

Indicadores del desempeño económico				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Pág
Desempeño económico	DMA		Enfoque de gestión económica.	
	EC1	C	Valor económico directo generado y distribuido.	36
	EC2	C	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	No se procesó en el periodo
	EC3	C	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	57
	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.	57
	EC6	C	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	37
	EC7	C	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	57
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.	36
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos,	37

			incluyendo el alcance de dichos impactos.	
--	--	--	---	--

Indicadores del desempeño ambiental				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	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.	62
	EN3	C	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	61
	EN4	C	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	61
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	60
	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.	60
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	60
Agua	EN8	C	Captación total de agua por fuentes.	61
	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.	61
Biodiversidad	EN11	C	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	62

	EN12	C	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	62
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	62
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	62
	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.	62
	EN22	C	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	62
	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.	62
	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
Productos y servicios	EN26	C	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	60
	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.	60
Transporte	EN29	C	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades.	No Aplica
General	EN30	C	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	61

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Pág
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	
Empleo	LA1	C	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	56

	LA2	C	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	56
	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.	53
Relación empresa - trabajadores	LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55
	LA5	C	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	55
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.	55
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	53
	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	52
	LA9	C	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	55
Formación y educación	LA10	C	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	52

	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.	52
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	52
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.	56
	LA14	C	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	54
	LA15		Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	55

Indicadores del desempeño de derechos humanos				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Pág
	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.	37
	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	57

			el porcentaje de empleados formados.	
No discriminación	HR4	C	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	57
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.	55
Explotación infantil	HR6	C	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	37
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.	58
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.	58
Derechos de los indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	58
Evaluación	HR10		Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de impactos en materia de derechos humanos.	57
Medidas correctivas	HR11		Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliadores formales.	57

Indicadores del desempeño de sociedad				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	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.	31
Corrupción	SO2	C	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	17
	SO3	C	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	52
	SO4	C	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	18
Política pública	SO5	C	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	32
	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.	19
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.	19

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Página
	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 se procesa
	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 se procesa
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.	14
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	31

	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.	31
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.	32
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.	18

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.	57
	· Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	37
Estándares laborales	· Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	55
	· Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	37
	· Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	37

	<ul style="list-style-type: none"> · Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 	55
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> · Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 	59
	<ul style="list-style-type: none"> · Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. 	59
	<ul style="list-style-type: none"> · Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 	59
Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> · Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. 	16