



La fuerza de
lo que hacemos
genera el
**bienestar de
nuestra
gente**



VIGILADO SuperSubsidio

**20
15** Informe de
sostenibilidad


cajasan

1

Mensajes a nuestros grupos de interés

- 1.1 Mensaje del Director
- 1.2 Mensaje del Consejo Directivo
- 1.3 Informe del Comité Independiente de Auditoría

2

Nuestro informe

3

Así trabaja nuestra organización

- 3.1 Nuestra esencia
- 3.2 Nuestros servicios
- 3.3 Nuestras dimensiones

4

Relacionamiento con grupos de interés

- 4.1 Esquema de grupos de interés Cajasán
- 4.2 Mecanismos de comunicación
- 4.3 Materialidad
- 4.4 Comprometidos con los grupos de interés

5

Nuestro gobierno corporativo

- 5.1 Así trabajamos
- 5.2 Gestión de calidad
- 5.3 Gestión de riesgos
- 5.4 Gestión de la ética y la anticorrupción
 - 5.4.1 Política anticorrupción
 - 5.4.2 Conflictos de interés
 - 5.4.3 Derechos Humanos
 - 5.4.4 Ética y transparencia
- 5.5 Iniciativas externas

6

Comprometidos con la Responsabilidad Social

- 6.1 Nuestro desempeño económico
 - 6.1.1 Inversión en nuevas sedes
 - 6.1.2 Cuotas monetarias
- 6.2 Experiencias de valor superior
 - 6.2.1 Calidad de servicio en el Centro Educativo Cajasán
 - 6.2.2 Deportes y actividades de recreación
 - 6.2.3 Acceso a vivienda
 - 6.2.4 Gestión y colocación de empleo
 - 6.2.5 Programas turísticos
 - 6.2.6 Alternativas en servicios financieros
 - 6.2.7 Adquisición de productos de la canasta familiar
 - 6.2.8 Promoción de estilos de vida saludable
 - 6.2.9 Cajas sin fronteras
- 6.3 Nuestra gestión socialmente responsable
- 6.4 Nuestros clientes
- 6.5 Nuestro talento humano
 - 6.5.1 Nuestros colaboradores
 - 6.5.2 Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores
 - 6.5.3 Seguridad y salud en el trabajo
 - 6.5.4 Formación y capacitación
- 6.6 Nuestra red de proveedores
- 6.7 Construyendo un mundo verde
 - 6.7.1 Consumo de energía 2015
 - 6.7.2 Consumo de agua 2015
 - 6.7.3 Tratamiento de residuos en la IPS Cajasán
 - 6.7.4 Iniciativas en programas posconsumo
 - 6.7.5 Iniciativas en nuestros centros recreacionales

7

Tabla de indicadores GRI

1. Mensaje a nuestros grupos de interés

- 1.1 Mensaje del Director
- 1.2 Mensaje del Consejo Directivo
- 1.3 Informe del Comité Independiente de Auditoría



1. Mensaje del Director

En un entorno de nuevas realidades políticas, económicas y sociales, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, ha logrado un significativo avance en la construcción de equidad social, la reducción de la pobreza, el cubrimiento de los riesgos sociales y la disminución de las desigualdades, con propuestas de valor superior en la prestación de servicios sociales integrales que, por casi seis décadas, han mejorado la calidad de vida de las familias santandereanas con más y mejores beneficios.

Es así como *Cajasan* bajo el esquema de la protección social, la solidaridad y la previsión de riesgos, ha asumido el desafío de ser gestora del cambio al evolucionar, renovarse e innovar permanentemente los modelos, enfoques y metodologías determinantes para facilitar el acceso a los servicios que, por derecho propio, tienen nuestros afiliados y beneficiarios.

Son 58 años de experiencia, conocimiento e idoneidad para formar parte de la vida, sueños y expectativas de los santandereanos, desde los más pequeños hasta los mayores. En todas las etapas de su existencia, *Cajasan* quiere estar *'cada día más cerca, para llegar más lejos'*, por medio de la implementación de acciones éticas, sociales, económicas y ambientales que perduran en el tiempo y que mejoran la calidad de vida de la población afiliada y de sus grupos de interés.



Conscientes de la confianza y credibilidad ganada con nuestras empresas y trabajadores afiliados, beneficiarios, aliados, proveedores, colaboradores y Consejo Directivo, *Cajasan* responde a estos principios trabajando de manera responsable, íntegra, con disciplina y entrega para garantizar el acceso efectivo a programas y servicios en 30 municipios de Santander.

La inspiración, el ánimo, y el deber que *Cajasan* asume diariamente para la prestación de los servicios sociales de manera óptima y con calidez, se enmarcan en la experiencia de los valores corporativos, los cuales, además de generar identidad y formar parte de la cultura organizacional, garantizan la reflexión constante frente a lo que es importante y tiene sentido para nuestros afiliados, clientes y colaboradores.

“Amor a la familia, felicidad, respeto, honestidad, innovación y corresponsabilidad ética y social”, son los pilares fundamentales que impulsan la reinvención constante de *Cajasan*, obrando con lealtad e integralidad y reconociendo que nuestra fortaleza está en pensar en los demás.

En lo correspondiente al balance social de la gestión 2015, *Cajasan* cumplió plenamente sus retos, metas y objetivos trazados. A continuación, se destacan los hechos, acciones y realizaciones de gran impacto en la población afiliada y a nivel general, en la región.

Gracias al respaldo obtenido por parte de nuestras 12.839 empresas afiliadas, en el 2015 tuvimos un crecimiento del 18,7% frente al año anterior, representado en aportes por valor de \$89.068 millones con destinación específica para el beneficio de 539.202 afiliados y sus familias.

Otorgamos subsidios en dinero por valor de \$30.856 millones a 79.963 personas a cargo de los trabajadores afiliados, quienes recibieron esta contribución mensual para aliviar los gastos del sostenimiento familiar.

Igualmente, destinamos \$2.783 millones para el pago de subsidio en especie, recursos que favorecieron a 214.817 trabajadores afiliados categorías A y B a través de programas especiales.



Ejecutamos \$9.323 millones en la asignación del subsidio en servicios, recursos que facilitaron el acceso a los servicios sociales *Cajasan* con tarifas diferenciales y altamente subsidiadas para afiliados que devengan menos de cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

Comprometidos con la formación, disciplina y aprendizaje de los profesionales del mañana mediante escenarios fundamentales para el desarrollo de su personalidad, ética y alto desempeño, nuestros Centros Educativos *Cajasan* contribuyeron con la exitosa formación de 3.053 estudiantes en Básica Primaria y Secundaria, Preescolar, Centros de Desarrollo Infantil (CDI), Hogares Infantiles en convenio con el ICBF y del programa Educación para Adultos.

Así mismo, respondiendo a las necesidades y exigencias del mercado laboral, fortalecimos competencias y conocimientos del sector productivo y empresarial de 1.169 afiliados a través de los programas técnico-laborales, formación académica y de educación informal.

Desde la IPS *Cajasan* trabajamos para proteger la vida, brindar los mecanismos de prevención para preservar la salud de nuestros afiliados y sus familias. En este sentido, en el año logramos 129.858 atenciones en los diferentes servicios y actividades desarrolladas en promoción, prevención y autocuidado de la salud. Adicionalmente, llevamos a cabo con éxito el lanzamiento del programa 'Amo mi vida, cuido mi corazón', dirigido a empresas afiliadas que buscan reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares en sus colaboradores, propiciando salud, bienestar, calidad de vida y productividad.



En materia de vivienda, respaldamos la meta de tener casa propia de 585 familias santandereanas, con la asignación de subsidios aplicados para la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento habitacional por un valor total de \$7.622 millones.

Frente al cuidado de la economía familiar, reinvertimos en el bienestar de nuestros usuarios y clientes con ofertas, promociones y alternativas que brindan variedad, accesibilidad, calidad y precios bajos a través de la red propia de 8 supermercados, 5 droguerías y 22 supermercados en convenio.

En el servicio de crédito social, asignamos 6.150 créditos por valor de \$3.742 millones en 15 municipios de Santander, facilitando así el acceso a herramientas financieras que optimizaron las condiciones económicas y activaron la conciencia responsable del manejo del dinero, ingresos y finanzas de los hogares santandereanos.

En cuanto a la diversión, el entrenamiento físico y la integración familiar, 468.521 afiliados y beneficiarios en todo el Departamento disfrutaron de nuestros programas de recreación y deportes.

En materia de turismo y hotelería, asignamos subsidios por \$931 millones para beneficiar a los afiliados de las categorías A y B. Por su parte, registramos 16.970 usos en los programas turísticos regionales y nacionales durante el año.



Conscientes de nuestra labor como empresa socialmente responsable, *Cajasán* está cada día más cerca de la población vulnerable del Departamento al garantizar el acceso a 31.264 niños, niñas y adolescentes no afiliados, de 144 instituciones educativas en 25 municipios de Santander, a través de programas especiales y actividades complementarias en su formación, conocimiento y crecimiento, financiados con el Fondo de Atención Integral de la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria – FONIÑEZ.

En cuanto al Fondo de Solidaridad de Fomento y Protección al Cesante – FOSFEC, ejecutamos \$7.894 millones para atender a 12.934 personas, quienes accedieron a beneficios económicos para mitigar los efectos negativos que produce el desempleo.





Con el propósito de favorecer los índices de formalidad y empleabilidad en la región, ampliamos la oferta del Servicio de Empleo Cajasan, con la apertura de dos nuevas sedes en los municipios de Floridablanca y Piedecuesta que permitieron consolidar la búsqueda de talento humano competitivo en la región durante el año.

Vinculados a la estrategia del Gobierno Nacional denominada '40 mil primeros empleos', para mejorar la empleabilidad de jóvenes santandereanos entre los 18 y 28 años sin experiencia laboral en su línea de formación, logramos la asignación y colocación de 353 jóvenes, quienes formalizaron vínculos laborales en diferentes empresas de la región.

Con base en los resultados financieros obtenidos para la vigencia 2015, descontando los subsidios en dinero, especie y servicios, transferencias y apropiaciones, gastos de administración y funcionamiento, el saldo de los

aportes totales de *Cajasan* fue de \$14.248 millones para el desarrollo de obras y programas de beneficio social que tendrán ejecución durante 2016.

Por todo lo anterior, lo que hemos logrado y lo que está por venir, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar *Cajasan*, reconoce en sus Empresarios, Trabajadores Afiliados, Colaboradores, Consejo Directivo, Proveedores, entre otros importantes grupos de interés, sus más cercanos aliados estratégicos.

Gracias a la confianza y al respaldo que depositan en *Cajasan* año a año, la organización avanza con dinamismo, inspiración, innovación, lealtad y responsabilidad social, con la clara convicción de estar '*cada día más cerca*' de las metas, felicidad, satisfacción, experiencias y condiciones de vida digna que merece la gente santandereana, '*para llegar más lejos*' proyectando una sociedad más justa y pujante, emprendedora y segura para las futuras generaciones.

César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Mensaje del Consejo Directivo

Estimados empresarios, trabajadores y beneficiarios:

Como Presidente y en representación del Consejo Directivo, destaco la gestión administrativa de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, que durante el 2015 realizó un trabajo virtuoso y asertivo en la toma de decisiones y en la ejecución de acciones estratégicas que lograron con éxito, resultados importantes ante los nuevos retos del Sistema de la Compensación Familiar en el Departamento y en el país.

El balance social 2015 fue el resultado de un constructivo esfuerzo, compromiso y dedicación de los colaboradores, aliados y el equipo Directivo de *Cajasan*, al aplicar un permanente, estricto y profundo análisis de la planeación, desarrollo, seguimiento y control eficiente del manejo de los recursos. La puesta en marcha de un gran proyecto de vivienda, de nuevos puntos de atención y servicio, la efectividad de los proyectos tecnológicos, fueron algunos de los avances determinantes para optimizar procesos, facilitar la accesibilidad a los servicios sociales con innovadoras propuestas de valor que responden a las necesidades primordiales de la población afiliada, sus familias y los grupos de interés.



Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 11, 12, 13 y 16 del Código de Ética y Buen Gobierno, el Consejo Directivo de *Cajasan* nombrado por la Asamblea General para la vigencia 2013-2016, en su función de asesoría y seguimiento a la gestión corporativa, llevó a cabo 11 sesiones ordinarias y 3 extraordinarias; contando con la asistencia y activa participación de sus miembros principales y en su defecto sus suplentes, representantes de los empleadores y trabajadores, se efectuaron 29 juntas de seguimiento, realizadas por las comisiones nombradas para el seguimiento a las Unidades Estratégicas de Negocio de Crédito Social, Vivienda, Educación Formal, Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura, Responsabilidad Social y Cooperación, Recreación y Deportes y Proyecto Zafiro.

Así mismo, en las sesiones del Consejo Directivo en pleno, se realizó el seguimiento mensual de la gestión desarrollada por las Unidades Estratégicas de Marketing Corporativo, Mercadeo Social, Turismo y Hotelería, Salud IPS y Ley 21 y el avance en el proceso de liquidación del programa EPS'S, así como de la

operación del portafolio de inversiones financieras, utilizando para ello herramientas de seguimiento como el Balanced Score Card (BSC), Plan Operativo, Plan Comercial, Estado de Resultados y Realizaciones Destacables.

El Consejo Directivo de la Caja de los Santandereanos, como principal gestor del Gobierno Corporativo, durante 2015 realizó seguimiento permanente a las actividades desarrolladas por el Comité Independiente de Auditoría cumpliendo con lo establecido en la Circular 023 de 2010, apoyó la gestión corporativa en la mejora continua, la administración de riesgos y la ejecución financiera.

Esta estricta dinámica le ha permitido a *Cajasan* el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y provee desde el nivel Directivo la autoridad, orientación y supervisión a las acciones y recomendaciones sugeridas al Control Interno de cada unidad, contribuyendo, de este modo al logro de los objetivos misionales y al cumplimiento normativo.





Acatando con rigor el Código de Ética y Buen Gobierno y el Régimen de Transparencia, el Consejo Directivo estuvo en constante formación, a la vanguardia de la evolución de las normas del Subsidio Familiar y de las orientaciones impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, mediante jornadas de capacitación y actualización dirigidas a sus miembros, en la normatividad vigente del Sistema del Subsidio Familiar, el Control Interno de la organización y la lectura en cada sesión mensual de los oficios, resoluciones y circulares impartidas por el ente de control.

Considero importante ratificar que la gestión de la Administración, con el aval del Consejo Directivo, le ha permitido a *Cajasan* lograr significativos avances en el campo social, que a lo largo del año generaron gran impacto en los diferentes grupos poblacionales del Departamento, mediante la óptima prestación de servicios, la renovación de infraestructura y el alcance en coberturas que se pueden apreciar en detalle en el presente informe.

El Consejo Directivo de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, se enorgullece en presentar año a año, resultados a favor de la equidad, la calidad de vida, la solidaridad, la protección y la alegría por todo aquello que se supera, se cumple y se hace realidad en la vida de los Santandereanos.

Gracias a la confianza y respaldo constante de los empresarios, trabajadores afiliados, aliados y colaboradores, logramos crear sinergias estratégicas, nuevas ideas y proyectos que se convierten en más posibilidades para dignificar las condiciones de vida en un entorno social cambiante, más justo, seguro y feliz.

Pablo Gómez Mogollón
Presidente Consejo Directivo Cajasan



Informe de Gestión del Comité Independiente de Auditoría

Con base en lo señalado por la Circular Externa No. 023 del 30 de Noviembre de 2010 y demás normas referentes emitidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar sobre las funciones del mismo, presentamos a la Asamblea General de Afiliados, el informe sobre la Gestión del Comité Independiente de Auditoría durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2015, sesionando en 9 oportunidades con los siguientes resultados:

Funciones del Comité Independiente de Auditoría

Durante la presente vigencia, el Comité Independiente de Auditoría centró sus actuaciones en la generación de recomendaciones que permitieron optimizar el Sistema de Control Interno de manera consolidada en la Corporación mediante la validación de los estados financieros y sus indicadores de gestión, de forma prioritaria en las Unidades de Marketing Corporativo, Educación Formal y Crédito social, así como en el actuar de la Auditoría interna respecto de sus propias actividades, el cumplimiento de sus funciones y la atención del plan de mejora suscrito ante la Superintendencia de Subsidio Familiar.



Es importante manifestar que el Gobierno Corporativo de CAJASAN durante el 2015, ha fortalecido el nivel de seguimiento, creando Juntas y Comisiones Especiales con personal directivo en los negocios de Crédito Social, Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y el Proyecto de Vivienda habitacional Zafiro Cajasan; así mismo, se mantuvo el seguimiento mensual por parte del Consejo Directivo de los negocios de Mercadeo Social y Salud los cuales han sido iniciativa de la Dirección General y han servido para la mitigación de riesgos inherentes de los negocios y permitido la interacción oportuna en materia de decisiones de alto nivel.

De otro lado, se ha informado de forma permanente ante el Consejo Directivo el resultado de las sesiones realizadas por el Comité y se ha propuesto en la misma forma la atención directa de temas como los resultados financieros, la ejecución de las acciones relacionadas con los negocios de Mercadeo Social, Turismo y Hotelería, Salud, informe financiero detallado y adopción de Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, en donde estas últimas cuentan con consultoría específica.



Políticas y procesos utilizados y deficiencias materiales detectadas con relación a la evaluación del SCISF

Para un mejor funcionamiento del Sistema, Cajasan mantiene como pilar organizacional la gestión de aseguramiento mediante el Sistema de Gestión de Calidad, ahora denominado “Sistema Integrado de Gestión”, que incluyó durante la vigencia 2015 las normas correspondientes a la gestión ambiental, fortaleciendo la misma mediante la puesta en marcha del sistema tecnológico EUREKA al contribuir con el proceso de control de gestión, registro de acciones y validación de la eficacia de las mismas, dando cuenta de las dinámicas de mejoramiento mensuales y prejuntas de seguimiento trimestrales creadas por la Administración, que sirven de guía y control en la buena marcha del Gobierno Corporativo, así como se continúa con el seguimiento a los negocios misionales en las denominadas Juntas de Consejo en las que participan miembros del Consejo Directivo de forma trimestral como apoyo al control de la gestión Corporativa. Consecuente con los resultados de la visita realizada por la Superintendencia de Subsidio Familiar realizada en el mes de marzo de 2015 en la que se han generado acciones de mejora con base en las recomendaciones suscritas por el ente rector, se puede concluir que no existe deficiencias materiales que afecten la Corporación.



Evaluación del Departamento de Auditoría Interna

Centrados en el marco internacional para la práctica profesional, la Auditoría Interna desarrolló sus actividades con la supervisión que le corresponde al Comité Independiente de Auditoría, incluyendo en la misma las acciones determinadas en la visita de la Superintendencia de Subsidio Familiar que permiten la focalización de su rol dentro de la Corporación. Así mismo, desde la Unidad de Auditoría se lideró el proceso de Gestión de Riesgo Corporativo, logrando una actualización de las matrices de riesgo de las Unidades de Negocio, generando al finalizar el ejercicio un total de 104 matrices y un grado de exposición alto del 30% de nivel de riesgo alto y/o extremo sobre el total de los riesgos identificados y valorados, siendo un resultado óptimo para la organización según los niveles aceptados.

Por otra parte, la central de interventoría lideró las acciones de gestión de información en lo correspondiente a la verificación previa de reportes ante la Contraloría General de la República. Cabe informar que para el 2016, el Comité Independiente de Auditoría aprobó el plan de acción general de la Unidad mediante la suscripción de metas y focos de trabajo los cuales serán de supervisión permanente de este Comité.



Revisión financiera y de gestión

Conforme a los mecanismos de control interno establecidos por la Administración, la revisión de las cifras financieras se realiza de forma constante y periódicamente se presentaron en este Comité y en el Consejo Directivo los resultados de la situación financiera con sus indicadores financieros así como los niveles de inversión física ejecutados conforme al límite máximo de inversión reportado a la Superintendencia de Subsidio Familiar. De igual forma, se ha conocido dentro de las acciones de control financiero, la ejecución mensual del portafolio financiero corporativo y su debido control en las cuentas específicas, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la normatividad. Este esquema de Gobierno Corporativo ha generado en cada sesión, recomendaciones de mejora las cuales fueron expuestas ante este Comité y adoptadas como mecanismos de mejora que contribuyen al logro de los objetivos misionales de la Corporación.

En resumen, las sesiones del Comité Independiente de Auditoría durante la vigencia 2015 atendieron con especial cuidado los siguientes temas:

- Gestión financiera consolidada de la Corporación y específicamente la ejecución financiera de los fondos de Ley.
- Gestión de mejoramiento en Cartera de Crédito Social – Cartera de Educación Formal – Gestión de Marketing corporativo.
- Aprobación y seguimiento del plan de mejora según la visita de la Superintendencia de Subsidio Familiar. Informe de niveles de exposición de Riesgo Corporativos.
- Supervisión a la gestión de la Unidad de Auditoría interna.

Así las cosas, el Comité Independiente de Auditoría, verificó el Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, adoptado por Cajasan, durante la vigencia 2015.

Pablo Gómez Mogollón
Presidente Comité Independiente
de Auditoría



2 . Nuestro informe

2015
Informe de
Sostenibilidad



2. Nuestro informe

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, presenta a continuación ante el Global Compact Colombia y sus grupos de interés la quinta edición de su Informe de Sostenibilidad anual, documento que reporta los alcances, resultados e impactos obtenidos dentro de las dimensiones ética, ambiental, económica y social durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Cumpliendo con los lineamientos de la opción esencial de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative – GRI en su versión G4, en el presente reporte detallamos la gestión adelantada por la Corporación en 30 municipios de Santander donde, a través de sus 57 sedes propias, garantizamos el acceso a programas y servicios sociales integrales en materia de Subsidio Familiar, Vivienda, Salud, Responsabilidad Social, Educación, Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura, Recreación, Turismo, Supermercados y Crédito Social, que contribuyeron con la consolidación del desarrollo social y sostenible de la región.

Del mismo modo, evidencia la relación de la Corporación con sus grupos de interés (entidades estatales, empresas, trabajadores afiliados, beneficiarios, proveedores, aliados) y las iniciativas estratégicas implementadas durante la presente vigencia para contribuir, de manera equitativa, socialmente responsable y transparente, con los principios del Sistema de la Compensación Familiar y el Pacto Global.



3. Así trabaja nuestra organización

- 3.1 Nuestra esencia
- 3.2 Nuestros servicios
- 3.3 Nuestras dimensiones



3. Así trabaja nuestra organización

Invertir en el capital social de las familias santandereanas, con programas y servicios integrales que garanticen como prioridad básica mejores condiciones de vida digna a nuestros grupos de interés ha sido durante casi seis décadas, la razón de ser de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*.

Respaldada bajo los principios del Sistema de la Compensación Familiar, la Caja de los Santandereanos ha asumido el desafío de ser gestora del cambio y progreso en el Departamento al evolucionar, renovarse e innovar constantemente con propuestas de valor que brindan beneficios y permiten el acceso equilibrado a oportunidades, asegurando con ello el bienestar, calidad de vida, sano esparcimiento y economía familiar de nuestros afiliados y sus familias.



Estamos comprometidos con las necesidades, sueños y expectativas de los hogares santandereanos al contribuir con la construcción de una sociedad más equitativa, social e incluyente que combate las brechas sociales presentes en la región, con proyectos que generan historias de vida y regalan momentos llenos de ilusión, felicidad, alegría y diversión a nuestros grupos de interés.



3.1 Nuestra **esencia**

Enmarcados en la experiencia de los valores corporativos de la organización, *Cajasan* gracias a su proyecto de transformación cultural, garantiza la reflexión constante frente a lo que es esencial para la calidad de vida de nuestros afiliados, beneficiarios, clientes y colaboradores: Felicidad, Respeto, Honestidad, Innovación, Corresponsabilidad Ética y Social, Amor a la Familia.

Misión

Generamos bienestar y felicidad prestando servicios sociales integrales con una red de talentos y aliados, para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados y la comunidad, logrando vínculos duraderos y mejorando su calidad de vida.

Visión

Cajasan será una organización confiable, dinámica y sostenible que trabaja por el progreso de las familias y la sociedad, garantizando la accesibilidad a bienes y servicios de valor superior.



Valores Corporativos

Felicidad

Creemos en lo que somos y logramos nuestras metas viviendo en armonía con pasión y alegría, generando sonrisas y dejando huella positiva en las personas.

Honestidad

Nuestras relaciones se fundamentan en la coherencia y consistencia para la toma de decisiones, trabajando con disciplina y compromiso garantizando la productividad y sostenibilidad de *Cajasan*.

Corresponsabilidad

Practicamos la autogestión de los seres humanos de forma transparente, digna y equitativa promoviendo el desarrollo sostenible y generando confianza y fidelidad en nuestros grupos de interés.

Respeto

Valoramos y reconocemos los derechos humanos, la diversidad de culturas y personas, así como el cuidado de nuestro planeta generando vínculos duraderos con nuestros grupos de interés.

Innovación

Somos un equipo que permanentemente desarrolla ideas, potencia el conocimiento y gerencia el cambio para crear y transformar soluciones con sentido de vida.

Amor a la Familia

Nuestro sentido de ser es proteger y apoyar nuestras familias y las de la comunidad, fortaleciendo su unión, bienestar, desarrollo e integridad.



3.2 Nuestros servicios

En *Cajasan* estamos comprometidos con el bienestar, felicidad y mejoramiento de la calidad de vida de los hogares santandereanos a través de programas y servicios sociales integrales de alta trascendencia e impacto social en la región.



Aportes y Subsidio

La redistribución de los recursos con la asignación del subsidio familiar promueve la equidad, economía y calidad de las familias Santandereanas.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- \$89.068 millones en aportes al cierre de la vigencia 2015 con un crecimiento del 8,31% que, frente al año anterior, reflejan la confianza depositada por los empresarios afiliados a *Cajasan*.
- Al cierre del 2015 registramos un total de 12.839 empresas afiliadas con un crecimiento del 18,7% con respecto al año anterior. Más de 2.000 ingresaron como nuevas empresas durante el año.
- Contamos con 539.202 personas afiliadas entre trabajadores, cónyuges y personas a cargo cubiertas en 14 sedes en Santander con un crecimiento del 9,07% con respecto al 2014.



- En el 2015, nuestros trabajadores afiliados ascendieron a 169.463, esta cobertura marcó un crecimiento del 9,18% frente a la vigencia anterior.
- Destinamos \$30.856 millones para la asignación del subsidio familiar en dinero que benefició mensualmente a 79.963 personas a cargo de los trabajadores afiliados, equivalente a 1.039.188 cuotas monetarias pagadas en la vigencia 2015.



Recreación y Deportes

Buscamos que la recreación, el entrenamiento físico y la integración familiar se conviertan en parte fundamental de la vida sana y feliz que merecen nuestros afiliados.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- 87.354 afiliados, representados en 408.605 registros, disfrutaron de nuestros Centros Recreacionales Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil.

- Beneficiamos a 74.616 trabajadores de menores ingresos con subsidios por valor de \$788 millones.
- 2.064 personas, participaron en las diferentes actividades desarrolladas en la línea deportiva de las sedes recreacionales con afiliados y comunidad en general, para un total de 41.987 registros.
- 14.285 trabajadores de 230 empresas afiliadas a la Caja, asistieron a las diversas actividades, festivales y eventos recreativos realizados por la Unidad de Recreación y Deportes, generando un total de 17.659 registros.



Educación formal y bibliotecas

Construimos escenarios fundamentales para el desarrollo de los valores, la personalidad y el conocimiento del entorno de los profesionales y ciudadanos del mañana.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Llevamos a cabo la graduación de la Primera Promoción del Centro Educativo Cajasan Lagos, conformada por 29 estudiantes, quienes con los buenos resultados obtenidos en la Pruebas Saber 11° lograron la clasificación A+ 'Muy Superior' que otorga el ICFES a los colegios con los resultados más destacados. Lo anterior es una muestra de la excelencia académica y educativa que brinda *Cajasan* a sus estudiantes.
- Otorgamos el título de bachiller Técnico con énfasis en Comercio a 86 estudiantes de la 35° promoción del Centro Educativo Cajasan, donde 29 de estos jóvenes obtuvieron doble titulación con articulación SENA-CAP del SENA como Técnicos en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras.

- 1.788 estudiantes participaron de los procesos de formación: 1.057 alumnos en básica primaria, secundaria y media técnica, 630 en preescolar y 101 en el programa de Educación para Adultos.
- Desarrollamos 417.306 actividades de promoción de lectura en programas como Club de Grandes Escritores, Talleres de Formación Literaria y Poemario, que se convirtieron en el escenario idóneo para incentivar el enriquecimiento cultural, la investigación y reflexión en un ambiente tranquilo y creativo para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.



Educación para el trabajo, desarrollo humano y cultura

Respondemos a las necesidades y exigencias del mercado laboral actual con programas que garantizan la productividad y competitividad de la región.



**Instituto Técnico
Laboral Cajasan**

*Educación para el Trabajo
y Desarrollo Humano*



Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- 1.169 personas fortalecieron sus competencias laborales a través de las diferentes líneas de servicio del Instituto Técnico Laboral Cajasan: 200 personas en formación técnico-laboral, 12 estudiantes en programas de formación académica y 957 alumnos optaron por programas de educación informal.
- 2.708 personas asistieron a talleres y seminarios desarrollados en la línea de desarrollo humano empresarial. Bajo este contexto, atendimos 79 empresas con programas diseñados para la atención oportuna de sus necesidades, expectativas y requerimientos específicos.
- Se realizaron eventos corporativos y sociales en nuestros centros empresariales de Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja y Sabana de Torres, con la participación de 103.579 personas.
- En materia de Cultura, 5.596 personas disfrutaron de las diferentes actividades culturales en danza, teatro, narración oral y bienestar cultural.



Turismo y hotelería

Construimos experiencias inolvidables de diversión, descanso y confort para la integración familiar de nuestros afiliados y visitantes



Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Durante la vigencia, se lograron 180.666 usos en los programas turísticos regionales y nacionales que impactaron positivamente en los espacios vacacionales y de entretenimiento.
- En el servicio de alojamiento, registramos 26.765 usos de la infraestructura propia tanto en el Hotel y Centro de Convenciones Cajasan Mundo Guarigua, como en el Hotel La Casona en Campoalegre; así mismo, alcanzamos una cobertura de 86.789 usos en el servicio de alimentos y bebidas, donde se ofrecieron excelentes opciones de menús nacionales e internacionales.
- Frente a la realización de eventos sociales y empresariales, 50.142 personas accedieron a los servicios del Centro de Convenciones Mundo Guarigua y en los auditorios de la Sede Campoalegre.



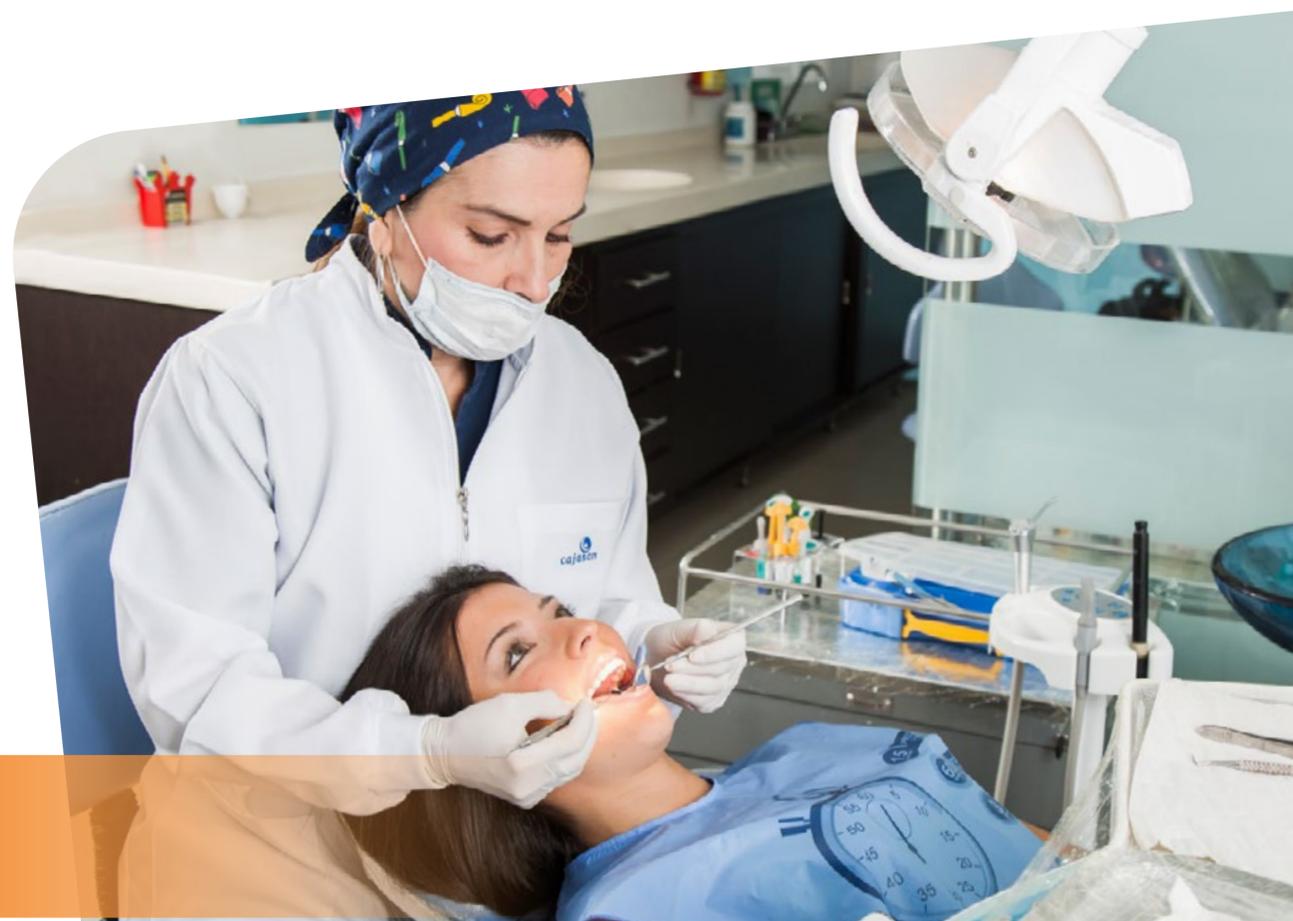
Salud

Trabajamos para proteger la vida y prevenir la enfermedad con programas saludables y de autocuidado.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Garantizamos la prestación de servicios ambulatorios de baja complejidad en líneas de salud familiar y salud empresarial con 129.858 atenciones a los afiliados de los diferentes regímenes del sistema de salud en nuestras sedes en los municipios de Bucaramanga y Barrancabermeja.
- 6.240 consultas fueron atendidas en la línea de medicina especializada a nuestros usuarios, brindando servicios con oportunidad y accesibilidad.
- 6.401 atenciones en odontología general y especializada a nuestros afiliados y grupos de interés, promoviendo servicios y tratamientos de calidad.

- En el marco de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en trabajadores afiliados y grupo familiar, realizamos 23.603 actividades para los servicios de Nutrición y Vacunación.
- Registramos 25.648 atenciones en las diferentes actividades desarrolladas en la línea de Seguridad y Salud en el Trabajo, optimizando la protección y cuidado de los trabajadores afiliados vinculados a la Caja de Compensación.
- Atendimos 794 personas en el programa de Discapacitados y Adulto Mayor.



Vivienda

Acompañamos a nuestros afiliados en la decisión y selección de su vivienda propia a través de los programas y modalidades existentes para la adquisición, construcción o mejoramiento del espacio habitacional

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Destinamos más de \$7.622 millones para la Asignación de Subsidios Familiares de Vivienda. Durante esta vigencia, *Cajasan* otorgó cada día hábil del año 2 subsidios y entregó una vivienda a sus afiliados.
- 585 familias se beneficiaron con el Subsidio Familiar de Vivienda *Cajasan* en las modalidades de Construcción en sitio propio, Mejoramiento de vivienda y Vivienda Nueva.
- 2.234 familias recibieron asesoría a través de los Talleres de Vivienda ABC *Cajasan* en temas técnicos, financieros y legales con relación a la adquisición de subsidio familiar de vivienda en las diferentes modalidades.
- 19 municipios del Departamento fueron asesorados en la gestión de vivienda urbana.

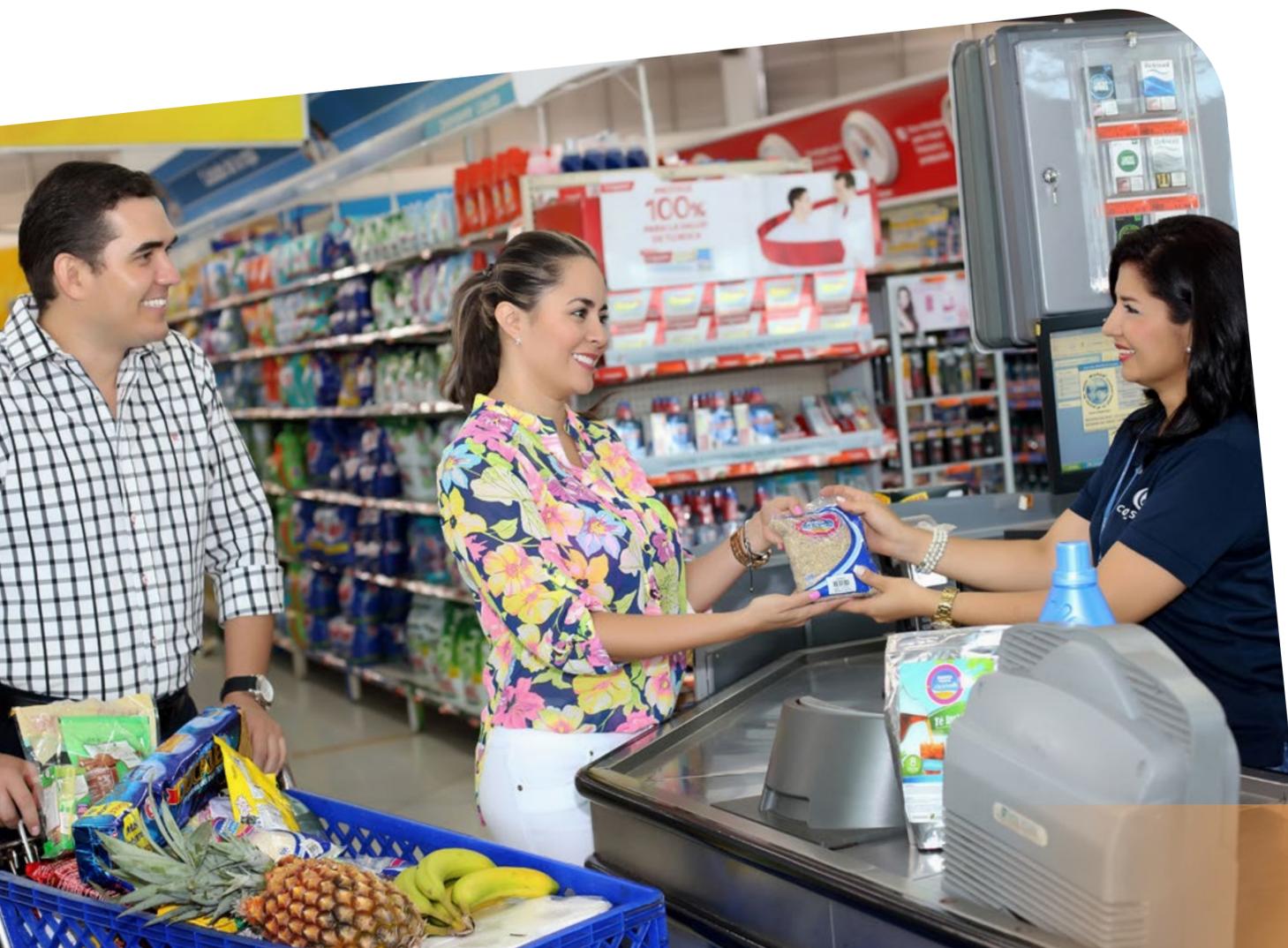


Mercadeo Social

Brindamos calidad, variedad y precios bajos en los productos de la canasta familiar de los Supermercados Cajasan. Reinvertimos en Santander y en el bienestar de nuestros clientes

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Atendimos 175.179 clientes en nuestra red de 8 supermercados y 5 droguerías ubicadas estratégicamente en el Departamento, logrando ingresos por el orden de los \$33.763 millones y 1.186.882 registros.
- Otorgamos subsidios por el orden \$1.143 millones a 142.501 afiliados categorías A y B, quienes disfrutaron de los descuentos del 5% y del 10% en la compra de productos de la canasta familiar. Igualmente, a 34.341 personas se les otorgó descuentos en supermercados en convenio por valor de \$201 millones.
- Llevamos a cabo más de 16 eventos comerciales de alto impacto tales como: Día del Afiliado Cajasan, Feria Escolar Cajasan, Descuentazo de Prima, Lunes de Marca Propia, Lunes de Mascotas, Martes de Campo, Miércoles de Parrilla, Jueves Saludable, Viernes de Belleza, Mercadomicilios y Mercamágico de Navidad, entre otros.



Crédito social

Diseñamos alternativas financieras que facilitan el emprendimiento, el aseguramiento y el cumplimiento de los sueños y proyectos de vida de los afiliados y sus familias

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Atendimos a 6.140 afiliados mediante la colocación de 6.150 créditos por un valor aproximado a los \$3.742 millones, contando así con una participación del 99% de afiliados categorías A y B en 15 municipios de Santander.
- Vendimos 17.339 seguros en protección familiar, accidentes de hogar, SOAT y pólizas de todo riesgo, los cuales fueron adquiridos en 11 municipios de Santander.



Alianzas

Generamos vínculos estratégicos para garantizar accesibilidad, ampliación de cobertura y servicios a nuestros grupos de interés.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015:

- Desarrollamos 94 alianzas en diferentes sectores económicos, que permitieron ofrecer calidad y eficiencia en nuestros servicios y ampliar nuestra red de cobertura en las tres zonas de nuestro Departamento.
- Atendimos a 6.915 afiliados en 20 supermercados en convenio, ubicados en diferentes municipios del Departamento, logrando con ello brindarles beneficios, accesibilidad y bienestar a la población santandereana.
- En vínculo con aliados estratégicos en diversas líneas de productos y servicios como Educación, Hogar, Salud, Bienestar y belleza, Seguros, Vehículos, Entretenimiento, Restaurante, Papelería, Vivienda, permitieron a más de 2.000 afiliados de zona sur, zona norte y zona centro, acceder a más alternativas de servicios a nuestros programas y servicios a nivel local.



Cajas sin
Fronteras



3.3 Nuestras dimensiones

Nuestra presencia en la región



12.839

> Empresas afiliadas activas

> 2014
10.811
> 2015
12.839



169.463

> Trabajadores afiliados

> 2014
155.214
> 2015
169.463



539.202

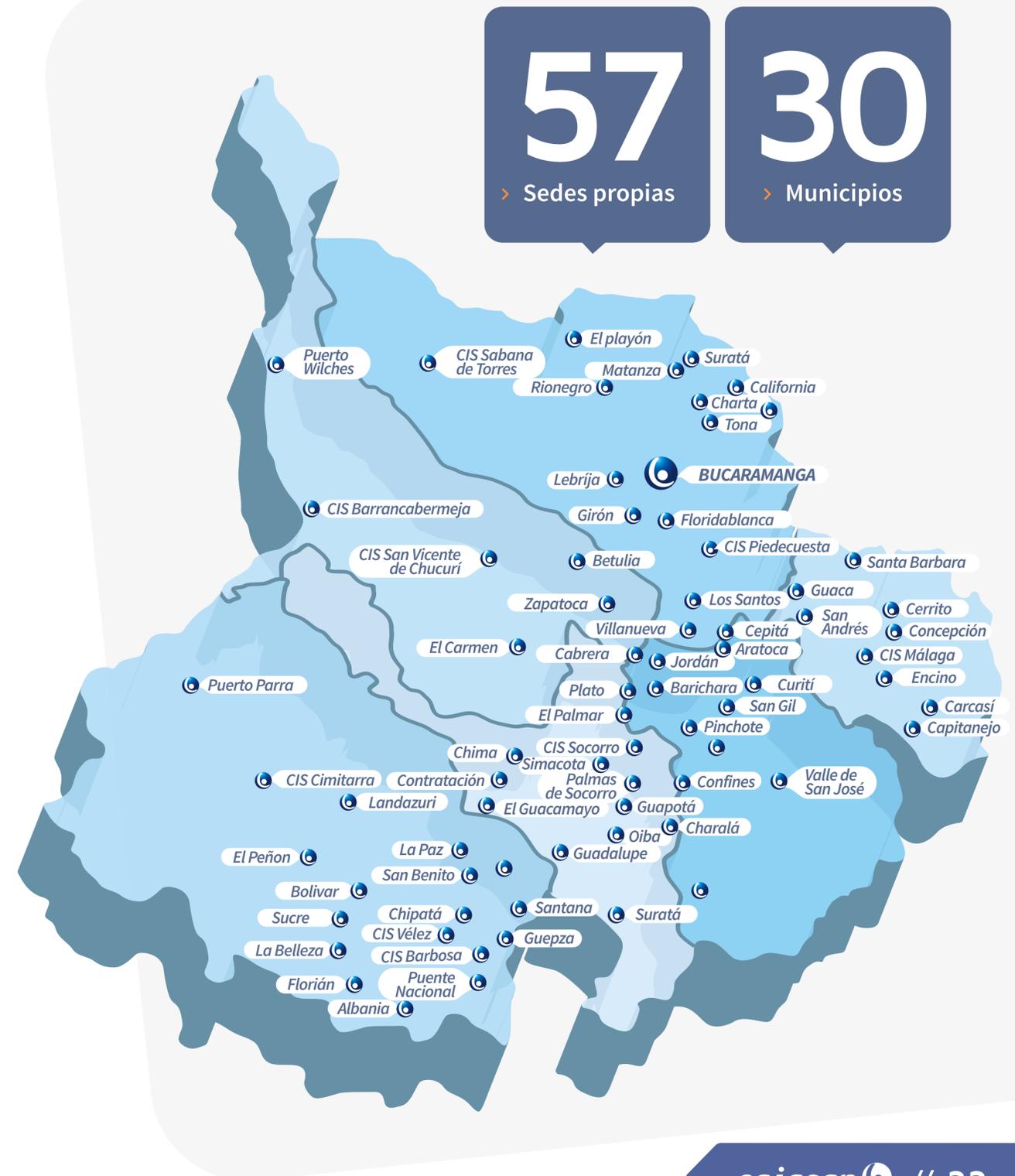
> Cobertura total de afiliados Cajasan

> 2014
494.349
> 2015
539.202

8,31%
9,18%
9,07%

57
> Sedes propias

30
> Municipios



> Cifras en miles de millones	> 2014	> 2015
Ingresos	157.788	157.788
Remanente del ejercicio	8.267	8.267
Activos Cajasan	62.688	62.688
Patrimonio Cajasan	124.743	124.743



4.

Relacionamiento con grupos de interés

- 4.1 Esquema de grupos de interés Cajasan
- 4.2 Mecanismos de comunicación
- 4.3 Materialidad
- 4.4 Comprometidos con los grupos de interés



4. Relacionamiento con grupos de interés

Trabajamos con la firme convicción de responder de manera íntegra a la confianza, reconocimiento y respaldo recibido por nuestros grupos de interés, razón por la cual implementamos iniciativas estratégicas destinadas a satisfacer las necesidades de las familias santandereanas, con el objetivo de transformarlas en calidad de vida, beneficios, bienestar, accesibilidad, oportunidades y experiencias inolvidables.



4.1 Esquema de grupos de interés *Cajasan*

Desde el proceso de Planeación Estratégica hemos identificado 12 grupos de interés con los cuales mantenemos estrategias permanentes y continuas de relacionamiento, representados como se muestra a continuación:

Principios del Pacto Global
 Derechos Humanos
 Derechos Laborales
 Medio Ambiente
 Anticorrupción

Valores Corporativos
 Respeto
 Felicidad
 Honestidad
 Corresponsabilidad
Ética y Social
 Innovación
 Amor a la Familia

> **Esenciales**

> **Importantes**

> **Básicos**



Fuente:
 Udir Planeación y Control de Gestión



4.2 Mecanismos de comunicación

Medios de comunicación con grupos de interés

Fortalecimos el relacionamiento con nuestros grupos de interés al conocer, a través de nuestros canales de comunicación, sus necesidades, preferencias, impacto y alcance de la Corporación en ellos.

Marketing
Enero 8 de 2015
Supermercados Cajasan Puerta del Sol, San Gil, Socorro, Barbosa, Vélez y Sabana de Torres.
Barrancabermeja, Centro Integral de Servicios.

Bono Regalo \$25.000
RECLÁMALO EN SU EMPRESA O EN LOS CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO CAJASAN DE SU MUNICIPIO.
* APLICA PARA CADA HIJO EN EDAD ESCOLAR (BÁSICA PRIMARIA O BÁSICA SECUNDARIA).
* BENEFICIO ABOLIDO DE CUOTA MONETARIA.
* VÁLIDO PARA COMPRA DE ÚTILES ESCOLARES EN LOS SUPERMERCADOS CAJASAN.
* APLICAN CONDICIONES Y RESTRICCIONES.

Crédito
Facilita tus compras escolares con nuestro Crédito Afortunado Cajasan.
10% de descuento en compras escolares con Bono Regalo o con crédito a precio pagadero a corto monetario.

Educación
Centro Educativo Cajasan: Matrículas abiertas. No te quedes sin el cupo de tus hijos.

Salud
Para el regreso a clases, obtén el Certificado Médico Escolar en la IPS Cajasan.



Medios de comunicación internos

Esenciales para informar a todos los colaboradores *Cajasan* de Bucaramanga, área metropolitana y provincias donde opera la Caja de Compensación sobre las políticas, estrategias, planes, procedimientos y actividades organizadas por la Corporación para su mejoramiento continuo.



Nombre	Concepto	Permanente
Intranet Cajasan	Herramienta colaborativa de interacción que facilita el compartir con los colaboradores de la Caja de Compensación información y contenidos de interés fundamentales para el desempeño de sus labores.	Permanente
Boletín institucional 'Encajasan'	Periódico virtual publicado en la Intranet y enviado por correo electrónico que presenta información de interés para los colaboradores de la Caja sobre eventos, conferencias, cursos de capacitación, campañas, brigadas, entre otras temáticas, que fortalecen el sentido de pertenencia y reflejan el mejoramiento continuo de la organización.	Semanal
Grupo de gerentes y tácticos Whatsapp	Herramienta alternativa creada a partir de la aplicación whatsapp dirigida a los líderes tácticos de las Unidades de Negocio, Soporte y Dirección General para que se conviertan al interior de sus respectivas áreas en voceros de la información que reciben allí.	Diaria





Mecanismos de comunicación

Fortalecimos el relacionamiento con nuestros grupos de interés al conocer, a través de nuestros canales de comunicación, sus necesidades, preferencias, impacto y alcance de la Corporación en ellos.

Nombre

Revista Fácil Vivir

Concepto

Medio de comunicación de circulación trimestral que tiene como propósito central informar a nuestros afiliados sobre los beneficios y novedades que brinda *Cajasan* en la prestación de servicios sociales integrales en materia de subsidio familiar, vivienda, salud, crédito social, Centro de Empleo, educación, capacitación, cultura, recreación y deporte, turismo y alianzas. Así mismo, por medio de esta damos a conocer la gestión social realizada por la Caja con población vulnerable (personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres cabeza de hogar) en el Departamento.

Grupos de interés

Empresas afiliadas.
Trabajadores afiliados.
Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico independientes, pensionados, taxistas, entre otros.

Permanente

Cuatro ediciones anuales entregadas trimestralmente.
60.000 ejemplares en cada edición distribuidos así:
50.000 para Bucaramanga y su área metropolitana, Provincias Guantán, Comunera y de Vélez.
10.000 para la Provincia de Mares (Barrancabermeja, Sabana de Torres, Puerto Wilches, San Vicente de Chucurí, San Alberto)



<p>Página web <i>Cajasan</i></p>	<p>Medio interactivo, ágil e innovador que ofrece herramientas útiles y funcionales a nuestros grupos de interés al facilitar, en el lugar donde se encuentre y en un solo canal, un rápido acceso a la información y los beneficios sociales integrales que ofrece la Caja de Compensación.</p>	<p>Segmentos de población específica: Madres cabeza de familia, servicio doméstico independientes, pensionados, taxistas, entre otros. Proveedores Comunidad en general.</p>	<p>Permanente</p>
<p>Redes Sociales <i>Cajasan</i></p>	<p>Mediante las herramientas alternativas de comunicación tales como Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, informamos a nuestros grupos de interés sobre las ofertas, promociones, descuentos y servicios que brinda Cajasan para su bienestar y calidad de vida.</p>	<p>Afiliados y comunidad en general.</p>	<p>Permanente</p>
<p>Publihold</p>	<p>Mensajes corporativos y promocionales de los servicios de <i>Cajasan</i> puestos en las llamadas en espera de las líneas telefónicas de las diferentes sedes de la Corporación. Aplica también para público interno.</p>	<p>Afiliados y Comunidad en general.</p>	<p>Mensual</p>
<p>Televisores</p>	<p>Rotación programada de publicidad promocional (spots) y novedades relacionadas con los servicios <i>Cajasan</i> en las sedes que cuenten con circuito de televisión como la Sede Administrativa y el Supermercado Puerta del Sol, Parque Condominio, IPS Cajasan Ciudadela, CIS Cajasan Barrancabermeja, entre otras.</p>	<p>Empresarios, Trabajadores afiliados.</p> <p>Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico independientes, pensionados, taxistas, entre otros.</p> <p>Comunidad en general.</p>	<p>Mensual</p>



Medios de comunicación mixtos (públicos internos y externos)

Nombre	Concepto	Grupos de interés	Permanente
Boletín informativo - Webmailing	Piezas publicitarias que se envían por correo electrónico informando sobre promociones, descuentos, actividades de un servicio específico de la Corporación.	Empresarios, Trabajadores afiliados. Beneficiarios Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico independientes, pensionados, taxistas, entre otros. Colaboradores Cajasan. Semanal: boletín informativo Diaria: Webmailing



4.3 Materialidad

La materialidad da cuenta de aquellos asuntos económicos, sociales y ambientales que son importantes para la gestión de la Caja, debido al impacto que se ha identificado tienen para la gestión del negocio, así como al modo en que estos asuntos influyen o afectan a nuestros diferentes grupos de interés.

De este modo, la materialidad es un insumo importante para nuestra gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en tanto que se constituye como una guía que orienta nuestros procesos de rendición de cuentas y de planeación estratégica hacia la gestión de temas relevantes para la Caja y nuestros grupos de interés.

Atendiendo a esto, en el año llevamos a cabo un proceso de identificación y priorización interna de asuntos materiales como se describe a continuación:

› 1. Identificación

- A partir de un análisis del marco estratégico de la Caja y de procesos anteriores de rendición de cuentas, se identificaron 26 asuntos relacionados con la prestación de nuestros servicios, la gestión integral de la Caja y el aporte de nuestras actividades al bienestar social y al desarrollo sostenible.

› 2. Priorización interna

- Los asuntos identificados fueron priorizados de manera interna, teniendo en cuenta las siguientes fuentes documentales:
- Cultura organizacional de la Caja (misión, visión, objetivos estratégicos, códigos y políticas adoptadas).
- Informes de gestión y sostenibilidad de años anteriores.
- Manual para la identificación de riesgos operativos y no operativos.
- Normatividad aplicable por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- Análisis de estrategias y modelos de sostenibilidad de otras Cajas de Compensación.



Asuntos con
importancia
alta

- Bienestar de los colaboradores.
- Alianzas o convenios para la prestación de servicios.
- Cuidado del medio ambiente.
- Formación y capacitación.
- Ética y transparencia.
- Trabajo con población vulnerable.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Sistema integrado de gestión.
- Bienestar de trabajadores afiliados.
- Selección y evaluación de proveedores.
- Manejo de aguas.
- Consumo y ahorro de energía.
- Responsabilidad Social Empresarial.

Asuntos con
importancia
media

- Calidad de servicios en los centros educativos.
- Gestión y colocación de empleo.
- Servicio al cliente.
- Comunicación con grupos de interés.
- Deporte y actividades de recreación.
- Acceso a vivienda.

Asuntos con
importancia
baja

- Mejoramiento de infraestructura actual.
- Opciones en servicios financieros.
- Pago de cuota monetaria.
- Protección de datos personales.
- Inversión en nuevas sedes.
- Adquisición de productos de la canasta familiar.
- Programas turísticos.

Como resultado de este ejercicio, obtuvimos nuestra matriz interna de materialidad en la que se relaciona la importancia que tiene cada uno de los asuntos identificados para la gestión de la Caja.

Este ejercicio será complementado para el reporte del próximo año, incluyendo la importancia de los asuntos para cada uno de nuestros grupos de interés, así como la validación del ejercicio por parte de la dirección de la Caja.



4.4 Comprometidos con los grupos de interés

Conscientes de trabajar cada día por la equidad, el bienestar y el progreso de los hogares santandereanos, continuamos asumiendo retos que le permiten a *Cajasan* adaptarse a los cambios de su entorno para evolucionar con propuestas integrales que garanticen beneficios y mejores condiciones de vida a nuestros trabajadores afiliados y su grupo familiar.

Presentamos a continuación los nuevos desafíos que fortalecen el trabajo de la Corporación con mayor cobertura y servicios de calidad, comodidad y bienestar respaldado bajo los cuatro principios estratégicos de la Caja que garantizan el impacto ético, ambiental, económico y social del Departamento y el Sistema de la Compensación Familiar en Colombia.





Acciones 2015

Proyecto de Vivienda habitacional Zafiro Cajasan

Presentamos importantes y significativos avances de obra y construcción en la segunda fase del Proyecto de Vivienda Zafiro Cajasan, que brindará soluciones habitacionales a 1.216 familias del municipio de Piedecuesta.

Hechos, acciones y realizaciones destacables del 2015

- En alianza estratégica con la Alcaldía de Piedecuesta, llevamos a cabo la instalación de la ‘primera piedra’ del Proyecto de Vivienda Zafiro Cajasan, enmarcando oficialmente el inicio y entretendido de diversos procesos que convergen en la integralidad de este Megaproyecto.
- Iniciamos el proceso constructivo bajo la interventoría del Consorcio Intervis y la responsabilidad del Consorcio Constructores Asociados. En este proceso, desarrollamos movimientos de tierra que incluyeron terráceos de accesos, dimos término al sistema de pilotaje, cimentación, placa de parqueo, sótano -2, elementos verticales, sótano -1 y placa de entrepiso del sótano -1. También, comenzamos el armado de los apartamentos correspondientes a la Torre 1.



- Logramos una postulación de 912 familias para las 322 unidades de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA) del Proyecto de Vivienda Zafiro. De este grupo, habilitamos 714 con el cumplimiento de los primeros requisitos exigidos por el programa. Finalmente, 362 alcanzaban el cierre financiero permitido correspondiente al 112% de las viviendas disponibles.
- Llevamos a cabo el acto de entrega de cartas de asignación de Subsidio VIPA para las primeras 245 familias por un valor de \$4.336 millones. Esta convocatoria fue dirigida a hogares con ingresos entre uno a dos salarios mínimos legales vigentes.
- Asignamos también las Viviendas de Interés Social (VIS) del proyecto, correspondiente a 894 unidades para familias con ingresos entre uno y cuatro salarios mínimos legales vigentes.
- Participamos en la Convocatoria No. 1 sobre ‘Proyectos Integrales de Cajas de Compensación Familiar – Vivienda VIP y VIS’, liderada por las Cajas Compensar, Colsubsidio y Cafam con el estudio y formulación de un proyecto emblemático que prestará servicios de educación, formación y cultura a las familias afiliadas y a los habitantes del sector, quienes podrán contar con espacios interactivos, pedagógicos e inclusivos para la generación de conocimiento y mejores oportunidades de desarrollo en el municipio de Piedecuesta.



Centro Integral de Servicios Cajasan, Jardín infantil Duendecillos, Centro Deportivo y Cultural en Girón

Atendimos la solicitud de la población afiliada en los municipios de San Juan de Girón, Rionegro y Lebrija de encontrar en un mismo lugar atención oportuna, asesoría personalizada y una oferta integral de servicios ajustada a sus requerimientos, necesidades y expectativas para hacer realidad los sueños, metas y proyectos de las familias en esta importante localidad del Departamento.

Por tal motivo, pusimos en marcha la construcción de un nuevo Centro Integral de Servicios (CIS) en el municipio de Girón en un área total de 3.600 metros cuadrados que contará con un diseño de arquitectura tipo loft que brindará un toque moderno, minimalista de volúmenes limpios, que aprovechará estructuralmente lo existente y reutilizará el espacio disponible para ofrecer los siguientes servicios:





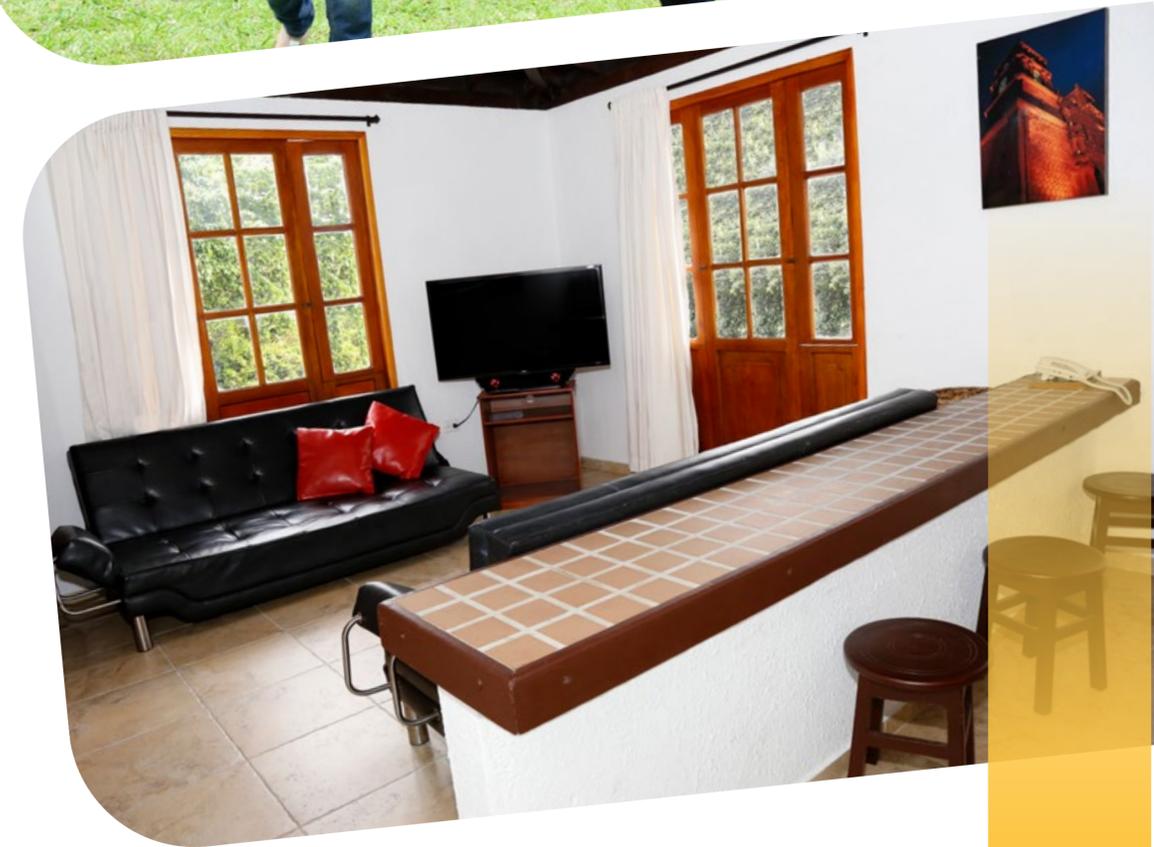
- Afiliación de empresas y trabajadores - Subsidio Familiar.
- Educación Preescolar.
- Cursos de capacitación.
- Escuelas de formación deportiva y artística.
- Información sobre los servicios de crédito, vivienda, turismo, salud, educación para el trabajo y desarrollo humano.
- Coliseo para eventos deportivos, culturales y sociales con capacidad para 220 personas.
- Salones para eventos empresariales con capacidad para 110 personas aproximadamente.
- Registro de hojas de vida en el Centro de Empleo Cajasan e inscripción al Subsidio al Desempleo FOSFEC.
- Unidad móvil de empleo.



Adecuaciones a las cabañas del Centro Recreacional Campoalegre

Diversión, entretenimiento, sano esparcimiento y aprovechamiento del tiempo libre es lo que viven nuestros empresarios, trabajadores afiliados con su núcleo familiar y demás grupos poblacionales en nuestra Sedes Recreacionales Campoalegre y Mundo Guarigua.

Por tal razón, para ofrecer experiencias inolvidables a nuestros visitantes, proyectamos llevar a cabo adecuaciones de nuestras cabañas familiares en Campoalegre con el propósito de generarles comodidad y confort para hacer más placentera su estadía con un equipo de profesionales siempre dispuesto a atender sus requerimientos e inquietudes.





Adecuaciones planta física Sede Administrativa Puerta del Sol

Pensando en la comodidad de nuestros afiliados, usuarios y colaboradores en Bucaramanga y el área metropolitana, dimos inicio al proceso de mejoramiento de la planta física de la Sede Administrativa *Cajasan*, que hará posible la optimización de todos los servicios de la Caja de Compensación en Bucaramanga y su área metropolitana.



Desafíos 2016

Estrategias para liderar el pacto de transparencia

Comprometidos con los principios del Sistema del Subsidio Familiar (SSF), *Cajasan* fiel al desafío adquirido con la firma del Pacto por la Transparencia en el SSF, liderará en la vigencia 2016 cinco estrategias enfocadas a la creación de nuevos productos, reducción de tarifas, establecimiento de descuentos en servicios con alta demanda, mejora y ampliación de la infraestructura en las sedes de otros municipios.

Lo anterior, garantizará la accesibilidad como derecho equitativo y justo para el disfrute, beneficio y compensación de las familias santandereanas con necesidades primordiales.

Modernización de la IPS Cajasan Ciudadela

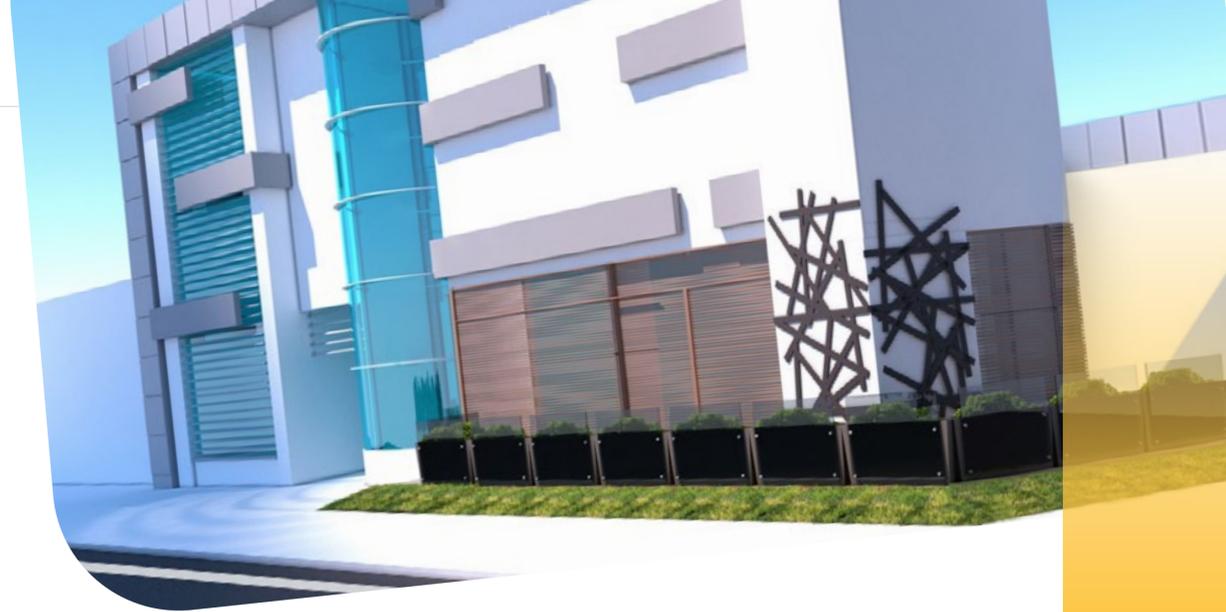
Garantizaremos espacios confortables, modernos y dotados con la más alta tecnología en los servicios de odontología, consulta general, terapia física y vacunación.



Restaurante Arándano

Fresco, saludable y natural, así será nuestro próximo proyecto en la Sede Administrativa Cajasan Puerta del Sol.

Bajo el nombre de Arándano, este nuevo concepto de restaurante pretende convertirse en una alternativa diferente para nuestros usuarios en comida nutritiva, ligera y balanceada que estimule los hábitos saludables en un espacio tranquilo, ameno y confortable para el gusto de los visitantes.



Remodelación del Centro Empresarial Cajasan Puerta del Sol

Se proyecta ampliar la planta física del Centro Empresarial Puerta del Sol con una propuesta moderna - contemporánea que permita readecuar el espacio existente para asegurar la comodidad de nuestros usuarios.

Ampliación del Preescolar Pinocho en Floridablanca

Brindar espacios idóneos para optimizar la formación y el aprendizaje de los más pequeños garantizando así educación integral de alta calidad es el propósito de esta iniciativa que busca ser un complemento al conocimiento lúdico - pedagógico integral impartido en las aulas del Preescolar Pinocho en el municipio de Floridablanca.





Construcción Centro Cultural y ampliación CIS Cajasán Piedecuesta

Ubicado en el Centro Integral de Servicios Cajasán Piedecuesta, el Centro Cultural Cajasán será un programa inclusivo que brindará un proceso de formación integral, donde se fortalecerán las competencias y ofrecerán alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre de niños y niñas de este municipio potencializando sus actitudes, aptitudes y habilidades para visualizar su proyecto de vida.

El Centro Cultural es uno de los dos proyectos emblemáticos que el Proyecto de Vivienda habitacional Zafiro desarrollará en Piedecuesta con los que prestará servicios de educación, formación y cultura a las familias afiliadas y habitantes del sector.

Por otra parte, para optimizar la oferta de servicios del CIS Cajasán Piedecuesta se ampliará su infraestructura física con la realización de salones destinados para la formación y capacitación de nuestros afiliados.



Mejoramiento infraestructura sede recreativa y vacacional Campoalegre

Buscamos que la recreación, el entrenamiento físico y la integración familiar se conviertan en parte fundamental de la vida sana y feliz que merecen nuestros afiliados.

Por tal motivo, se llevará a cabo un proceso de mejoramiento a la infraestructura general del Centro Recreativo y Vacacional Campoalegre. Del mismo modo, se adecuará y ampliará el Restaurante de la Sede con personal dispuesto a brindar la mejor atención a nuestros visitantes.

Adecuaciones al Hotel Mundo Guarigua Cajasan

Vivir el contacto con la naturaleza, el espíritu de aventura, la magia y el encanto de los lugares más bellos por descubrir, hacen del descanso e integración familiar de nuestros afiliados una experiencia placentera e inolvidable. Fiel a este principio, se llevarán a cabo unas mejoras generales a la infraestructura física del Hotel Mundo Guarigua Cajasan para poder seguir ofreciendo gratos momentos a nuestros visitantes.

Adicionalmente, como parte de este proceso, se construirá una cancha de fútbol en grama natural en el Centro Recreacional Mundo Guarigua para complementar las alternativas de recreación y deporte que ofrece nuestra Sede.



Cambios y **desafíos**

Buen Gobierno Corporativo

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 023 de 2010, el Sistema de Control Interno de la organización incrementó sus niveles de seguimiento creando juntas especiales y mantuvo la dinámica de control de alto nivel, realizando las sesiones del Comité Independiente de Auditoría y juntas del Consejo Directivo para la atención de cada uno de los componentes del control interno, apoyados en los Sistemas Integrados de Gestión y el Sistema de Gestión de Riesgos que garantizan el mejoramiento continuo de *Cajasan*.



Plan Estratégico de Tecnología – PETI

Avanzamos en la implementación del Plan estratégico de Tecnología PETI 2011-2015 con la fase de sostenibilidad de los proyectos ERP, POS y Gestión Colaborativa esenciales para lograr la estabilización de los procesos, potencializar el uso de las herramientas adquiridas mediante nuevos servicios para clientes internos y externos, realizar la transferencia de conocimiento a los usuarios mediante el uso de nuevas funcionalidades y reportes soporte a los procesos y toma de decisiones de *Cajasan*.

También, presentamos avances en los proyectos de gestión de información, calidad de datos e integración de aplicaciones, dando inicio a la implementación del Sistema Integrado de Gestión a través del Proyecto Eureka que brinda una solución tecnológica que soporte la planeación estratégica basada en el Balance Score Card (BSC), la gestión de indicadores, planes, gestión de riesgos, mejoramiento continuo, gestión documental y los procesos de auditoría interna.



Ejecutamos buenas prácticas de Planeación Estratégica realizando la viabilidad de más de 40 iniciativas de proyectos y garantizando su alineación con los objetivos estratégicos de *Cajasan* para dar origen a los proyectos que se implementarán en la vigencia 2016-2018 en los componentes de Sostenibilidad Fase 1 PETI, Estrategia de Aplicaciones, Estrategia de Información, Estrategia Infraestructura, Proyectos relacionados con Gremios y Asociaciones.

Para 2016, la gestión tecnológica en la Corporación se centrará en la implementación de buenas prácticas, potencialización de la tecnología para la toma de decisiones, la optimización de procesos, la calidad de la información y la diversificación de servicios mediante la web y aplicaciones móviles que impulsen la innovación en la prestación de servicios, garantizando la disponibilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica como soporte a las estrategias corporativas.



Nuestras certificaciones y reconocimientos

Recertificación Norma ISO 9001:2008

Los altos niveles de excelencia, planeación y cumplimiento de las normas internacionales en los procesos de gestión fueron los motivos determinantes para que la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, alcanzara una nueva renovación del sello de Calidad ICONTEC bajo la Norma ISO 9001:2008, en todos los servicios que ofrece en el Departamento.

Esta es la segunda renovación del sello de calidad que obtienen los servicios de *Cajasan*, logrando con ello seis años de exitosa gestión que afianzan la credibilidad, confianza, calidad y óptimo servicio de la Caja de la Compensación de los Santandereanos.



Instituto Técnico Laboral Cajasan, certificado por ICONTEC bajo la NTC 5555:2011

Asegurar la prestación de un servicio con altos estándares de calidad que genere una diferenciación con el mercado y lleve a la búsqueda de mayor competitividad fueron las razones para que el Instituto Técnico Laboral Cajasan (ITLC) lograra la Certificación del sello de Calidad ICONTEC bajo la Norma Técnica Colombia (NTC) 5555:2011.

La Norma Técnica Colombia (NTC) 5555:2011 es un referencial normativo que permite obtener la certificación a empresas del área de formación para el trabajo que alcancen y demuestren el cumplimiento de los requisitos para la documentación, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad que permite obtener puntos adicionales y ser criterio de desempate en licitaciones públicas de temas de formación.



Instituto Técnico Laboral Cajasan

Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano



Centro Educativo Cajasan Lagos, calificado en categoría A+ por el ICFES

Los excelentes resultados obtenidos en las Pruebas Saber 11° de la Primera Promoción del Centro Educativo Cajasan sede Lagos lograron posicionar a esta institución educativa en la categoría A+ otorgada por el ICFES a los establecimientos con mejor desempeño académico en los exámenes de estado.

Para *Cajasan* es un orgullo compartir el logro de su Centro Educativo que demarca el camino hacia la excelencia académica de las próximas generaciones.



Mujer Cajasan 2015 – 2016

Destacamos anualmente la vocación de servicio de la mujer santandereana a través del reconocimiento ‘Mujer Cajasan’, una extensión del programa ‘Mujer Cafam’ que busca darle visibilidad al liderazgo, sacrificio y espíritu humanitario con las comunidades menos favorecidas del país.

En este orden, elegimos para la vigencia 2015 – 2016 a la médica oncóloga Adriana Zableh Solano, quien durante 15 años ha liderado la Fundación Sanar, organización que garantiza un tratamiento adecuado, oportuno e integral a niños y adolescentes de escasos recursos que padecen de cáncer.



5. Nuestro Gobierno Corporativo

- 5.1 Así trabajamos
- 5.2 Gestión de calidad
- 5.3 Gestión de riesgos
- 5.4 Gestión de la ética y la anticorrupción
 - 5.4.1 Política anticorrupción
 - 5.4.2 Conflictos de interés
 - 5.4.3 Derechos humanos
 - 5.4.4 Ética y transparencia
- 5.5 Iniciativas externas





5.1 Así Trabajamos

Asamblea General de Afiliados

Busca el cumplimiento de los principios del subsidio familiar, así como las orientaciones y directrices que en este sentido profieran los entes de control y el Gobierno Nacional. Es integrada por los los miembros afiliados hábiles, es decir, empleadores afiliados, personas naturales o jurídicas que se encuentran registrados en la Corporación.

Asamblea General de Afiliados

Consejo Directivo

Comité Independiente de Auditoría

Dirección General

- Máximo órgano social de dirección
- Máximo órgano administrativo
- Gestión de riesgos, gobierno y control
- Máximo órgano de gestión



Consejo Directivo

Compuesto por 5 miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados y 5 consejeros principales con sus respectivos suplentes escogidos por el Gobierno Nacional, quienes se reúnen mensualmente para evaluar y controlar la ejecución de programas, prestación de servicios, manejo administrativo y financiero de la Corporación. Así mismo, es responsable de responder por el ejercicio de prácticas éticas y del buen Gobierno Corporativo.



Comité Independiente de Auditoría

Órgano asesor del Consejo Directivo que desarrolla funciones de asesoría y apoyo en temas relacionados con la evaluación del sistema del control interno, la administración de riesgos y el mejoramiento continuo.

En su sesión 32, llevada a cabo durante el 2015, el Comité Independiente de Auditoría supervisó las funciones y actividades desarrolladas por la Unidad de Dirección (UDIR) Auditoría interna con el propósito de determinar su independencia y objetividad. Del mismo modo, efectuó seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones y las medidas adoptadas para su control o mitigación e igualmente, verificó la entrega de información solicitada por los entes de control, especialmente la dirigida al Plan de Mejoramiento suscrito ante la Superintendencia de Subsidio Familiar.



De igual forma, supervisó la adecuada presentación y revelación de la información financiera y su proceso de convergencia bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), evaluó la atención de las sugerencias y recomendaciones emitidas en el Consejo Directivo, los informes de Control interno, Revisoría Fiscal u otros órganos de la Caja de Compensación.

Los resultados y recomendaciones derivadas de cada sesión, fueron socializados ante el Consejo Directivo y la Alta Dirección.





Auditoría Interna

Realiza actividades, recomendaciones independientes y objetivas de aseguramiento y consulta, concebidas para agregar valor y mejorar las operaciones de la Corporación. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, logrando de manera exitosa una ejecución del 100% del Plan Anual aprobado por el Comité Independiente de Auditoría. En Diciembre de 2014.

En el año, la UDIR Auditoría interna asistió y efectuó el seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Comité Independiente de Auditoría en cada una de sus sesiones, en las que se abordaron temas críticos de las Unidades de Marketing, Mercadeo, Educación Formal y Bibliotecas, Vivienda y Recreación, entre otras.

En este orden, se atendieron en su totalidad las solicitudes específicas emitidas desde la Alta Dirección y se validó previamente la información entregada a los entes de control, en especial, la ejecución de las actividades contenidas en el Plan de Mejora de la Superintendencia de Subsidio Familiar.





Director General

Representante legal que dirige, coordina y orienta la acción administrativa de la organización. Su elección y remoción le compete al Consejo Directivo. Es el responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo.

Adicionalmente, forman parte del Gobierno corporativo en *Cajasan* los siguientes Comités:

1. Comité de Dirección

Define los lineamientos y directrices conforme a los objetivos de la Corporación. Es conformado por el grupo de nivel estratégico de *Cajasan* donde se encuentra el Director General, Gerentes de las Unidades de Dirección, Unidades Estratégicas de Negocio, Unidades de Soporte Corporativo y líderes de proyectos corporativos. Su periodicidad de reunión es mensual.



2. Dinámicas de mejoramiento

Reunión de carácter mensual, donde el Gerente junto con el Líder Táctico, presentan resultados mensuales de la Unidad y reciben retroalimentación para la toma de acciones inmediatas en busca del mejoramiento.

3. Prejunta

Realiza seguimiento trimestral de la gestión y avances de las metas de las Unidades Estratégica de Negocio (UEN) y Unidades de Soporte Corporativo (USC) a través del cuadro de mando integral BSC Directivo. La integran el Director General, las Unidades de Dirección, el Gerente de la Unidad que presenta el informe y su equipo primario. Es de seguimiento trimestral.

4. Junta

Reunión trimestral enfocada a presentar resultados de las Unidades de Negocio que tienen asignada Comisión del Consejo Directivo y que son analizadas a través del cuadro de mando integral BSC Directivo.



Miembros equipo directivo



> Representantes

> Principales

Pablo Gómez Mogollón
Rodrigo Joya Arenales
Juan Diego Méndez Larrañaga
Alfonso Pinto Afanador
Germán Vesga Ballesteros

> Suplentes

Alba Janeth Muñoz Rodríguez
Jaime Chávez Suárez
Miguel Ernesto Arce Galvis
Alba Luz Rueda de Álvarez
Jaime Rueda Balaguera

> Representantes

> Principales

Miguel Sierra Sandoval
Miguel Rueda Cediél
Luis Erwin Díaz Serrano
Cristian Acuña Mantilla
Esperanza Durán Pulido

> Suplentes

María Eugenia Larrota Ramírez
Doris Elisa Gordillo Garcés
Enrique Guarín Mendoza
Luis Alfonso Duitama Santos
Claudia Milena Espinosa Gómez



Equipo Directivo

César Augusto Guevara Beltrán / Director General

Martha Liliana Quintero Álvarez / Subdirectora Administrativa y Financiera

Carlos Eduardo Gómez Arenas / Gerente UDIR Planeación y Control de Gestión

Ana Milena Serrano Vesga / Gerente UDIR Auditoría Interna

Mayra Alejandra Amaya Granados / Gerente UDIR Alianzas

Unidades Estratégicas de Negocio – UEN

Norma Yolanda Hernández Vanegas / Gerente UEN Marketing Corporativo

Nubia Esther Hernández Jaimes / Gerente UEN Mercadeo Social

Beatriz del Socorro Solano Gélvez / Gerente UEN Educación Formal

Mercedes Galeano / Gerente UEN Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura

Julio Cesar Jaimes Gómez / Gerente UEN Recreación y Deportes

Luz Marina Roa Camacho / Gerente UEN Turismo y Hotelería

Sandra Eliana Porras Niño / Gerente UEN Salud

Carlos Martín Díaz Prada / Gerente UEN Vivienda

Alba Yaneth Gómez Meza / Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación

Diana Marcela Camacho / Gerente UEN Crédito Social

Unidades de Soporte Corporativo – USC

Jeimith Alexandra Torres Hernández / Gerente USC Contabilidad

Olga Lucía Sanmiguel Rodríguez / Gerente USC Tesorería

Yorley Figueredo Camacho / Gerente USC Control Financiero y Presupuestal

Martha Azucena Mejía Camacho / Gerente USC Jurídica

Angélica Pacheco Blanco / Gerente USC Gestión Humana

Bibiana Guacaneme Cepeda / Gerente USC Comunicaciones

Laura Patricia Pinto Prieto / Gerente USC Modernización Tecnológica

Euclides Alfonso Rueda Díaz / Gerente USC Servicios de Tecnología de la Información

Yuri Viviana Camargo Chaparro / Gerente USC Compras y Aprovechamiento

Esther González Suárez / Gerente USC Servicios Operativos



Estructura Organizacional



5.2 Gestión de Calidad

Un horizonte cambiante con grupos de interés cada vez más exigentes, barreras de mercado de alta calidad y nuestro compromiso en prestar cada vez mejores procesos y servicios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las familias santandereanas, son algunos de los inductores a la dinámica de la mejora continua en *Cajasan*.

Durante 2015, la Corporación realizó la certificación de la totalidad de sus procesos de prestación del servicio de manera independiente, dejando a cada uno de los líderes de procesos la responsabilidad del establecimiento, documentación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad, con el objetivo de afianzar el principio de liderazgo y compromiso del personal mencionados por la ISO 9001 en su versión 2015, con lo cual pasamos de 7 procesos certificados en 2012 a 10 procesos durante 2015.



Esta gestión se ve reflejada desde varios frentes dentro de los cuales podemos destacar los siguientes:

- 250 acciones correctivas
- 105 acciones de mejora
- 97 acciones preventivas

El 2015 representó un año de cambios significativos para el Sistema de Gestión de la Calidad en tanto que se realizó la parametrización de la herramienta de gestión integral denominada Eureka, que permitirá a la organización tener un control centralizado de sus procesos con herramientas como gestión documental, acciones de mejoramiento, planes, indicadores y BSC entre otras.

Por otra parte, se realizó una mejora el sistema de gestión documental de la Corporación donde se definieron nuevos lineamientos que contribuyan a una documentación de procesos más ágil y de fácil comprensión para nuestros colaboradores.

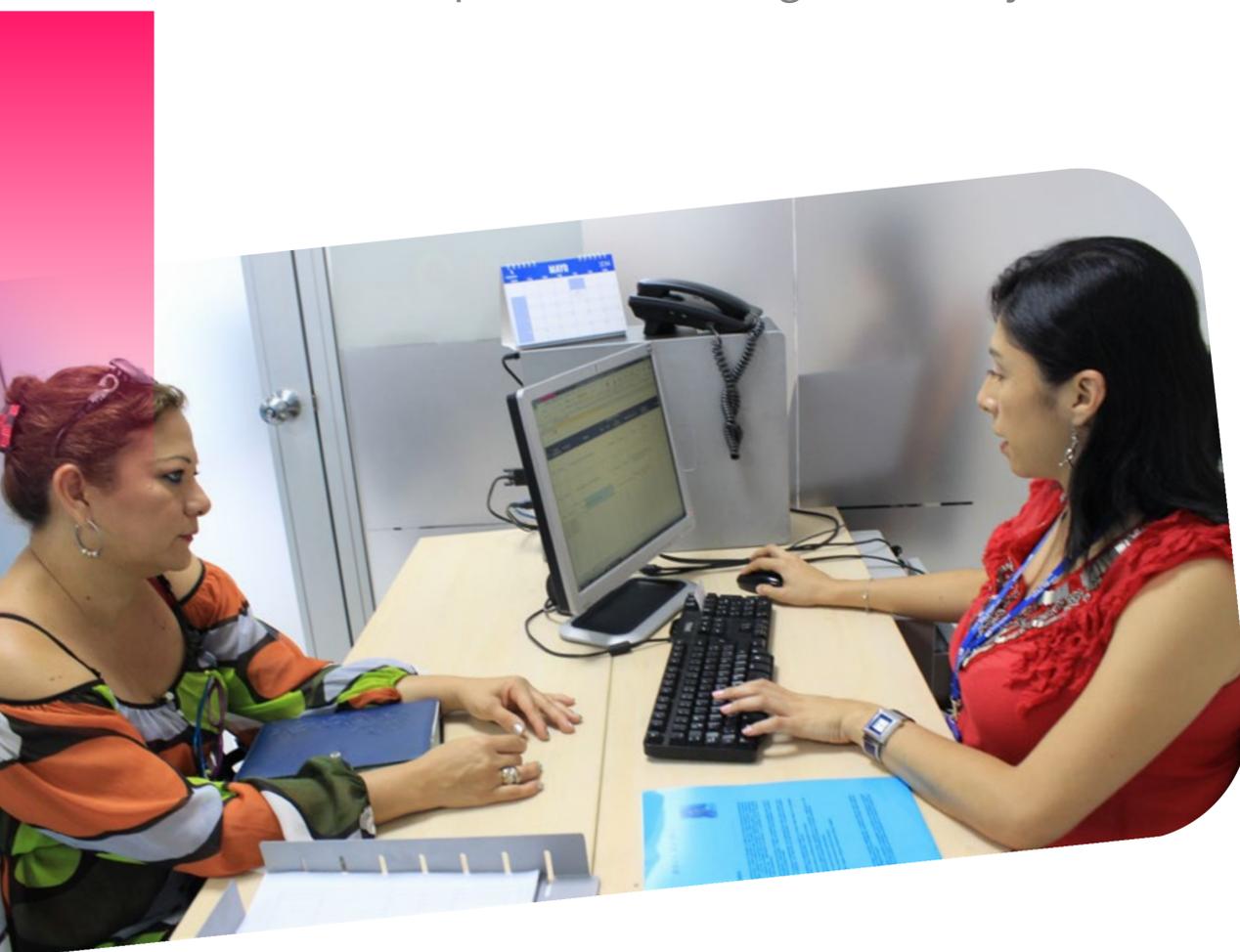
Adicional a esto, el 25 de Julio de 2015, obtuvimos por primera vez el otorgamiento de la certificación en la Norma NTC 5555 que define los requisitos para el sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo en el Instituto Técnico laboral Cajasan de la sede Lagos con vigencia hasta el 24 de junio de año 2018, lo que reafirma nuestro compromiso con la gestión de altos estándares de calidad para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y afiliados.



5.3 Gestión de riesgos

En el artículo 81 del Título IX del Código de Ética y Buen Gobierno *Cajasan*, “la Gestión de Riesgos de la Corporación se encuentra soportada por la estructura organizacional de la Caja, con roles y responsabilidades claramente definidos, documentados, divulgados y comprendidos al interior de *Cajasan*, y cuya gestión se encuentra soportada en los siguientes objetivos:

- Lograr un sistema de administración de riesgos sostenible a través de la autogestión (compromiso y participación de cada uno de los asociados de la Corporación).
- Integrar la administración de riesgos como base para la gestión de todos los procesos y proyectos de la Caja.
- Fortalecer el entendimiento y control de los riesgos en las áreas operativas, generales del negocio y financiera, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados desde la misión, visión y estrategia de la Caja.
- Alinearse con los requerimientos de la normatividad vigente.
- Reducir errores y optimizar procesos de acuerdo con la evaluación de los riesgos y la identificación de oportunidades de mejoramiento.
- Desarrollar un lenguaje uniforme y una cultura de gestión para la identificación y manejo de riesgos.



Basados en la metodología COSO ERM, durante el 2015 trabajamos en el fortalecimiento de nuestra Gestión de Riesgos, proceso mediante el cual identificamos, evaluamos, medimos y controlamos con mecanismos de mitigación los riesgos que puedan llegar a impactar negativamente el cumplimiento de los objetivos de la Corporación.

Por tal motivo, sensibilizamos a los colaboradores de la organización sobre la importancia que tiene el autocontrol en cada puesto de trabajo a través de la ejecución de controles efectivos que contribuyan a la mitigación de los riesgos a los que se ve expuesta *Cajasan*. Para tal efecto, se está desarrollando un software que permite agilizar la gestión de riesgos dentro de la Corporación.

El 91% de los procesos de la Corporación realiza gestión de los riesgos a los que se ven expuestos, contando actualmente con 44 matrices de riesgos que se monitorean y evalúan por parte de la alta dirección, clasificándolas por las Unidades de *Cajasan* de la siguiente forma:

- 27 matrices en las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN).
- 13 matrices en las Unidades de Soporte Corporativo (USC).
- 4 matrices en las Unidades de Dirección (UDIR).



5.4 Gestión de la ética y la **anticorrupción**

5.4.1 Política **anticorrupción**

La Corporación está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adopta, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

- 1.** Contemplar principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
- 2.** Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
- 3.** Promover la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.
- 4.** Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.





5. Denunciar las conductas irregulares.

6. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

7. *Cajasan* cuenta con una línea ética para la denuncia de los actos y prácticas relacionadas con el fraude en concordancia con lo dispuesto en la circular 023 de 2010 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En todo caso, al interior de la Corporación se tienen en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.



5.4.2 Conflictos de **interés**

Definido en el Artículo 62 numeral 3 del Título VI Código de Ética, los conflictos de Intéres son “aquellas controversias entre los intereses de una persona, natural o jurídica, como entidades, usuarios, proveedores, con los intereses de la Corporación, que afecten la toma de decisiones por las partes”.



Prohibiciones generales

La Corporación prohíbe que afiliados, miembros del Consejo Directivo, miembros de los Comités Especiales, Ejecutivos, colaboradores y revisor fiscal, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- 1.** Recibir remuneración, dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Corporación.
- 2.** Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- 3.** Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Corporación



En este sentido, el representante legal deberá informar al Consejo Directivo o máximo órgano administrativo aquellos casos en que él o un administrador, miembro del Consejo Directivo, miembro de los Comités Especiales, Revisor Fiscal tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad; primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- 1.** Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la Corporación o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
- 2.** Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Corporación o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen del subsidio familiar y de seguridad social en salud.
- 3.** Los socios, asociados, o de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la Corporación o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.



Colaboradores de la Corporación - Conflictos de Interés



Deberes

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los colaboradores, cuyo incumplimiento constituirá una falta grave, son los siguientes:

- 1.** Todo empleado deberá revelar por escrito a la Corporación cualquier posible conflicto de interés que tenga, o las situaciones de competidores con la Corporación en que puedan estar incursos directa o indirectamente.
- 2.** Todo empleado deberá contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Corporación.
- 3.** Todos los colaboradores deben guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Corporación.
- 4.** Todos los Colaboradores deben contribuir a que se le dé a todos los Afiliados un trato equitativo y a que se les garanticen sus derechos.



Prohibiciones

Sin perjuicio de la ampliación de las mismas, se consagran las siguientes:

- 1.** Abstenerse de utilizar indebidamente la Información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Corporación.
- 2.** Abstenerse de participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Corporación o en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés, salvo autorización del Consejo Directivo.
- 3.** Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Corporación.
- 4.** Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Ética y Buen Gobierno o las buenas costumbres, se puedan considerar que infringen los intereses de la Corporación.



5. Abstenerse de utilizar su posición en la Corporación o su nombre para obtener para sí, o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la Corporación.

6. Abstenerse utilizar los activos, servicios, y en general los recursos de la Corporación para actividades distintas de las relacionadas con ella, por lo tanto no podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.

7. Abstenerse de gestionar o celebrar negocios con la Corporación, para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para dichas personas, salvo que medie autorización escrita del Consejo Directivo.

8. Abstenerse de aceptar para sí o para terceros relacionados, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores o clientes de la Corporación, o de personas o entidades con las que la Corporación sostenga relaciones comerciales, de prestación de servicios, de prestación de servicios de salud, o de aseguramiento como empresa promotora del régimen subsidiado de salud.

9. Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.



Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés

Los grupos de referencia y los grupos de interés revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos.

De presentarse la eventualidad de que alguna persona perteneciente a los grupos de referencia o a los grupos de interés se encuentre incurso en cualquiera de los presupuestos de conflicto de interés contemplados en este el Código de Ética y Buen Gobierno de *Cajasan*, se procederá de conformidad como a continuación se señala:

- 1.** Informar por escrito del conflicto a su superior jerárquico, describiendo detalladamente la situación. El superior designará al empleado que continuará con el respectivo proceso.
- 2.** Abstenerse de actuar cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés y de intervenir, directa o

indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto.

- 3.** El Director Administrativo de la Corporación dará a conocer al Consejo Directivo en pleno la situación de conflicto de interés.

La duda de los Directivos, ejecutivos y colaboradores de la Corporación respecto de la configuración de actos que impliquen conflicto de interés, no exime a estas personas de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

Los grupos de referencia y los grupos de interés deberán consultar con el Consejo Directivo, aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.





5.4.3

Derechos **humanos**

Las acciones de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, se centran en promover, proteger y defender el cumplimiento de los derechos humanos de nuestros afiliados y comunidad en general.

Fiel a este compromiso, durante el 2015 no se presentaron incidentes ni procedimientos legales por concepto de discriminación relacionados con la raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia, entre otros aspectos. Así mismo, no se reportaron quejas o denuncias relacionadas con derechos humanos.

Del mismo modo, no se registraron casos donde se vieran afectados los derechos humanos de los colaboradores de nuestra Corporación, (trabajo forzoso, maltrato o acoso laboral).

Es importante resaltar que las políticas de nuestra Corporación relacionadas con los procesos de contratación y vinculación laboral no permiten la incorporación de menores de edad a las actividades de la organización, garantizando con ello, la disminución del riesgo potencia que representan los incidentes contemplados en el indicador HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación por explotación infantil.



5.4.4 Ética y **transparencia**

Partiendo del hecho que la confianza de nuestros afiliados, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés es uno de nuestros principales activos, en *Cajasan* estamos comprometidos con cumplir nuestra función social, dentro del Régimen de ética y transparencia pretendido por los diferentes actores.

Es por eso que en la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, cada colaborador desde su ingreso apropia el Código de Ética y Buen Gobierno, instrumento que contiene los parámetros para la práctica de la gestión ética y la actuación transparente de los administradores, que conllevan al cumplimiento de los objetivos corporativos.



Línea Ética *Cajasan*

En la intranet *Cajasan*, tenemos disponible un canal directo creado para que los colaboradores puedan comunicar, de manera anónima, violaciones reales y potenciales a nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, temas relacionados con el área de Gestión Humana y actos incorrectos del personal que conforma la Corporación, como:

- Hurto
- Fraude
- Falsos Reportes
- Malversación de activos
- Manipulación de estados financieros
- Notificación de actividades sospechosas
- Abuso tecnológico
- Violación de leyes o regulaciones
- Gestión Humana

Estos reportes llegan directamente a la Gerencia de la UDIR Auditoría Interna, garantizando independencia, objetividad y reserva de la información. Al cierre de 2015, fueron reportadas 8 denuncias, las cuales fueron analizadas en su totalidad por la UDIR Auditoría Interna de acuerdo al protocolo establecido, con el fin de emitir lineamientos de conducta que se ajusten a nuestro Código de Ética y Buen Gobierno y demás reglas de comportamiento internas.



5.5

Iniciativas **externas**

Formamos parte de diferentes escenarios donde brindamos nuestro conocimiento y experiencia como entidad que contribuye, promueve y aporta al crecimiento, progreso y desarrollo de la región y el país con iniciativas estratégicas de alto impacto social.



Asociaciones

- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO Santander
- Asociación de Comerciantes e Industriales de Santander – Fenalco Santander





Comités

- Subcomisión Departamental Ministerio del Trabajo
- Comité de Camacol
- Comité Nacional de Vivienda de Asocajas
- Comité Interinstitucional de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil (CETI)
- Comité de Política Social
- Comité de Política Pública de Primera Infancia
- Comité de Empresarios por la Educación de la Fundación Exe
- Comité Zonal del Riesgo Nueva EPS
- Comité Interinstitucional Nueva EPS
- Promoción y Prevención Nueva EPS
- Comité de Programas Especiales Nueva EPS
- Comité PAI Bucaramanga
- COVE municipal Bucaramanga y Departamental – Secretaría de Salud Departamental y Municipal de Bucaramanga
- COVE municipal Barrancabermeja y Departamental – Secretaría de Salud Departamental y Municipal de Barrancabermeja
- Comités de Discapacidad Red santandereana de Personas con Discapacidad



Mesas de Trabajo

- Mesas sectoriales de Vivienda de la Gobernación de Santander
- Mesas sectoriales del Sena
- Mesas técnicas en salud cardiovascular del Ministerio de Salud

Juntas o Consejos Directivos

- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia – ASOCAJAS
- Pacto por la Transparencia en el Sistema de la Compensación Familiar
- Consejo Directivo Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Consejo Directivo Oriente Miraflores
- Junta Directiva Metrolínea
- Junta ASOPAGOS S.A.
- Junta Cámara Colombia de la Construcción CAMACOL
- Junta del Fondo de Garantías de Santander

Congresos

- XXVII Congreso Nacional de Asocajas
- Congreso de Crédito y Cartera de la Cámara de Comercio de Bucaramanga



6 . Comprometidos con la responsabilidad Social

- 6.1 Nuestro desempeño económico
 - 6.1.1 Inversión en nuevas sedes
 - 6.1.2 Cuotas monetarias
- 6.2 Experiencias de valor superior
 - 6.2.1 Calidad de servicio en el Centro Educativo Cajasan
 - 6.2.2 Deportes y actividades de recreación
 - 6.2.3 Acceso a vivienda
 - 6.2.4 Gestión y colocación de empleo
 - 6.2.5 Programas turísticos
 - 6.2.6 Alternativas en servicios financieros
 - 6.2.7 Adquisición de productos de la canasta familiar
 - 6.2.8 Promoción de estilos de vida saludable
 - 6.2.9 Cajas sin fronteras
- 6.3 Nuestra gestión socialmente responsable
- 6.4 Nuestros clientes
- 6.5 Nuestro talento humano
 - 6.5.1 Nuestros colaboradores
 - 6.5.2 Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores
 - 6.5.3 Seguridad y salud en el trabajo
 - 6.5.4 Formación y capacitación
- 6.6 Nuestra red de proveedores
- 6.7 Construyendo un mundo verde
 - 6.7.1 Consumo de energía 2015
 - 6.7.2 Consumo de agua 2015
 - 6.7.3 Tratamiento de residuos en la IPS Cajasan
 - 6.7.4 Iniciativas en programas posconsumo
 - 6.7.5 Iniciativas en nuestros centros recreacionales

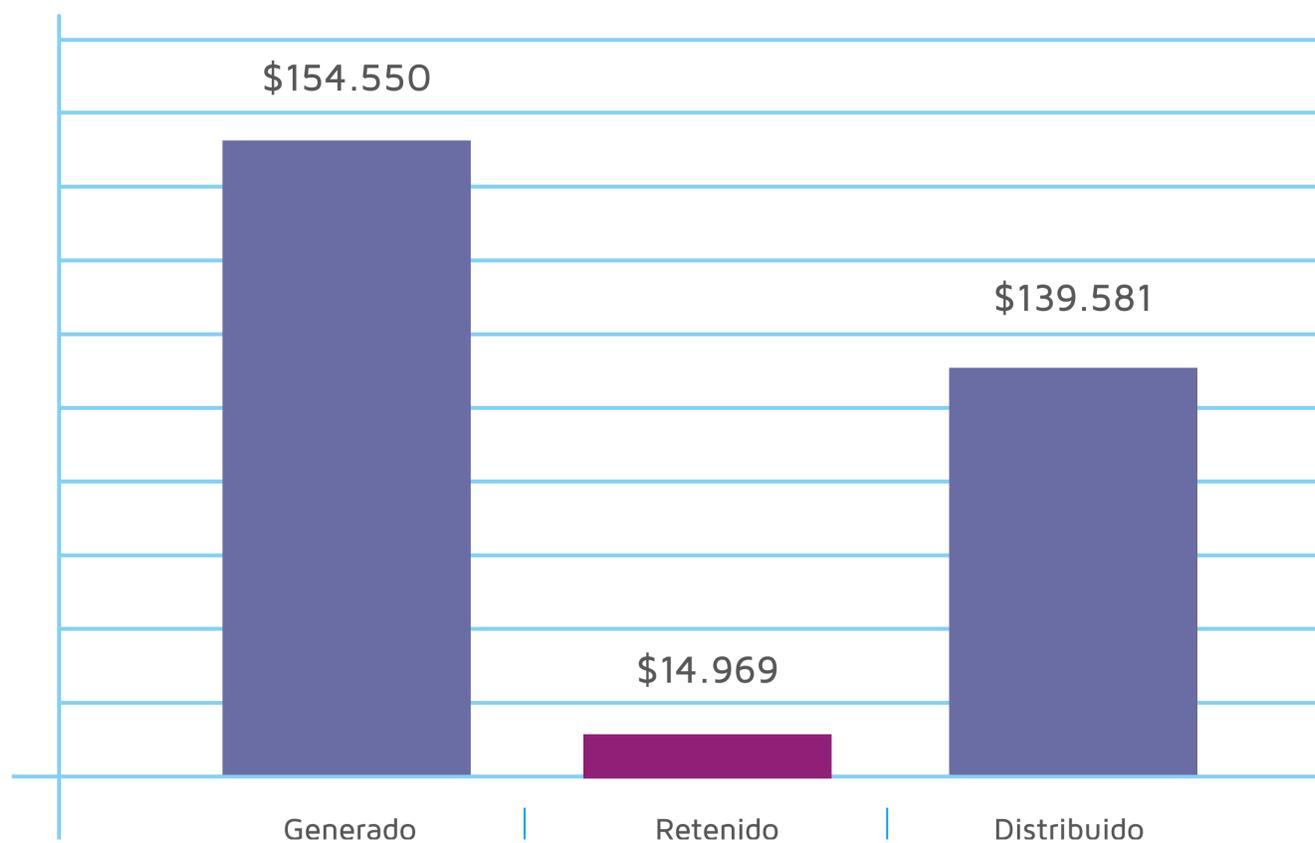


6.1 Nuestro desempeño económico

Comprometidos con los principios del Sistema de la Compensación Familiar, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, *Cajasan*, fortaleció durante la vigencia 2015 su operación al consolidarse como el aliado estratégico del sector empresarial y seguir creciendo en un entorno globalizado y competitivo al generar un aporte valioso al crecimiento, desarrollo y progreso económico de la región, reflejado en las cifras de su gestión.

Valor económico

Cifras expresadas en millones de pesos

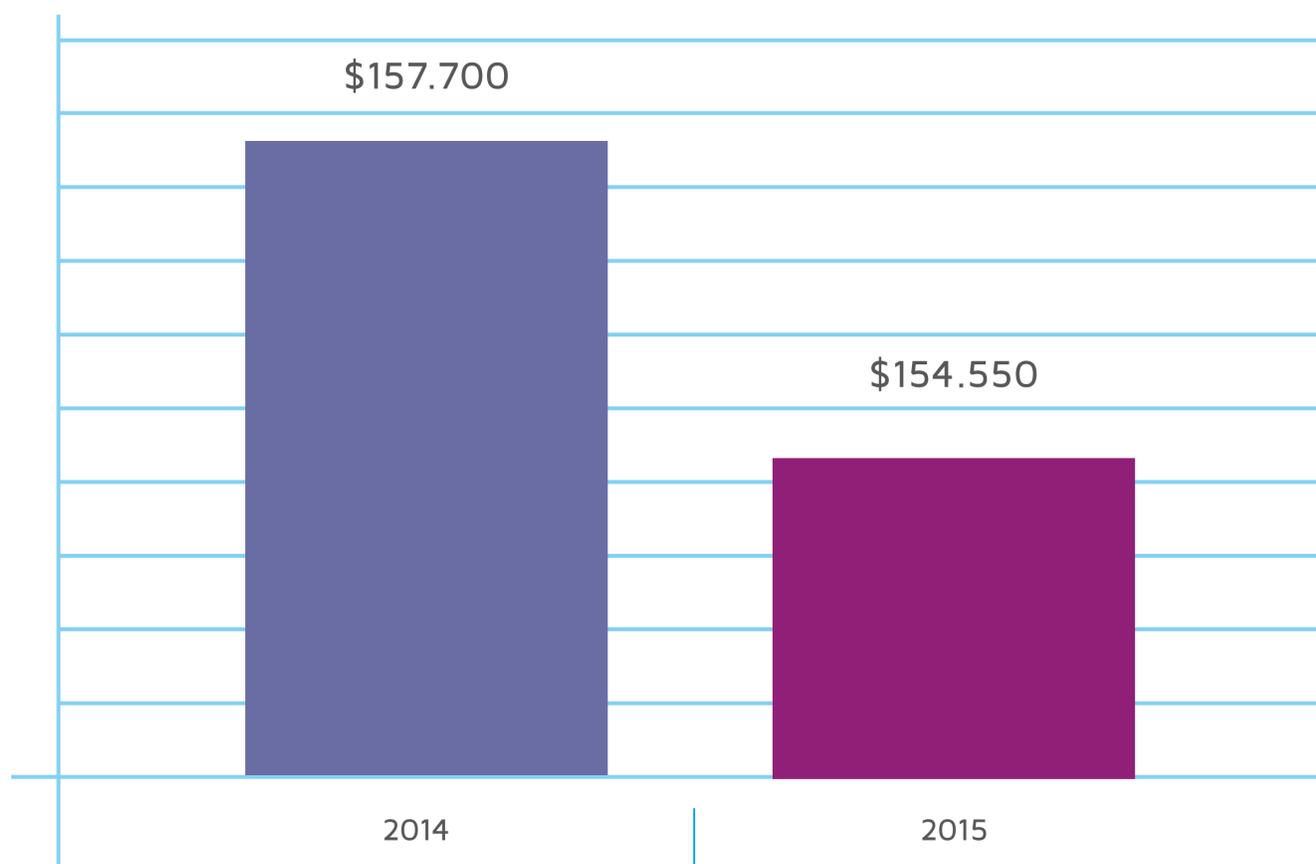


Valor económico generado y distribuido

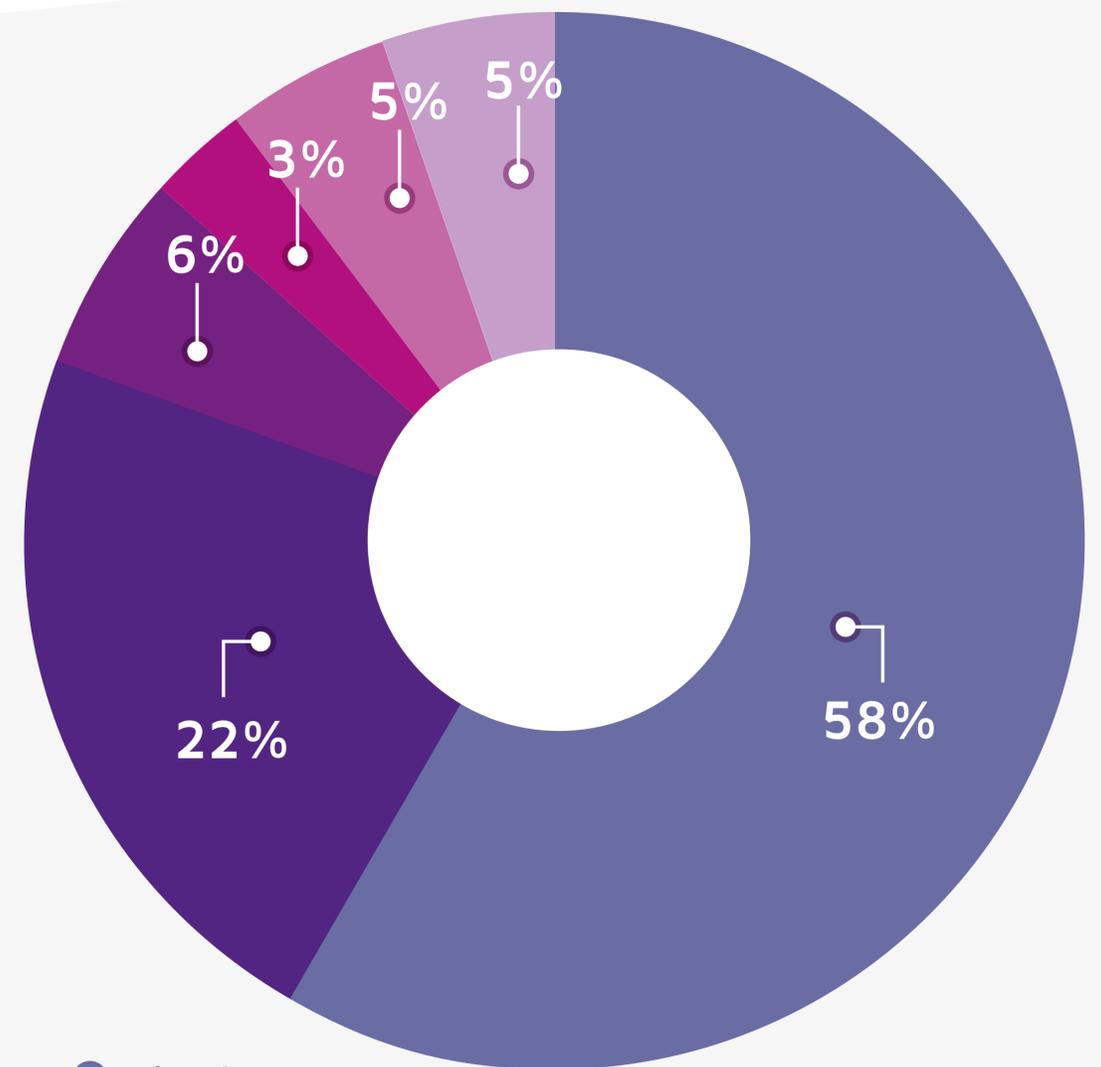


En la vigencia 2015, generamos ingresos por un valor total de \$154.550 millones, con una variación del -2,05% frente al año anterior (\$157.788), producto de los aportes recibidos de empresas afiliadas a la Caja de Compensación y la contribución de cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio de la Corporación.

Total ingresos



Valor económico generado Cajasan 2015

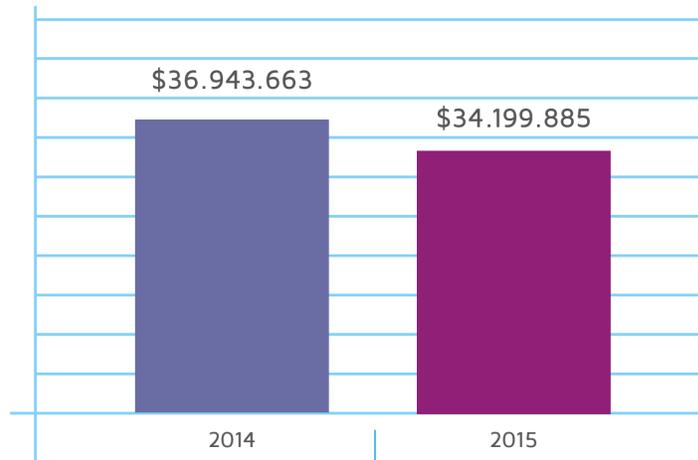
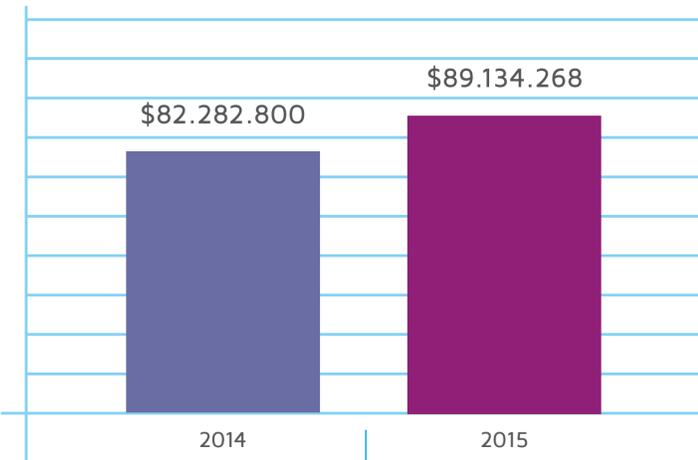


- Aportes
- Mercado
- Educación formal
- Salud
- Recreación, deportes y turismo
- Otros negocios



Aportes

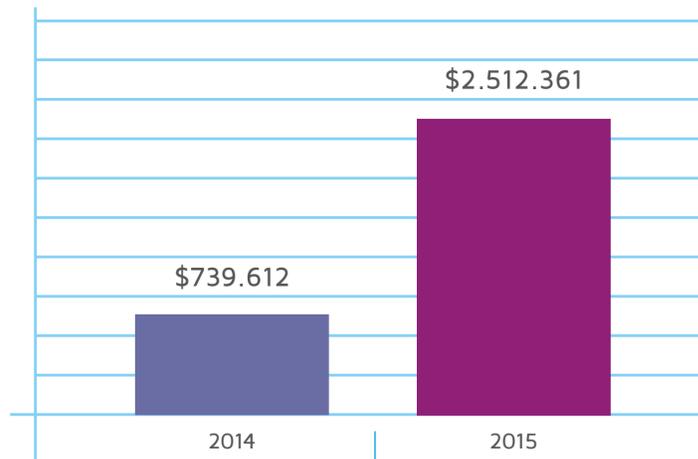
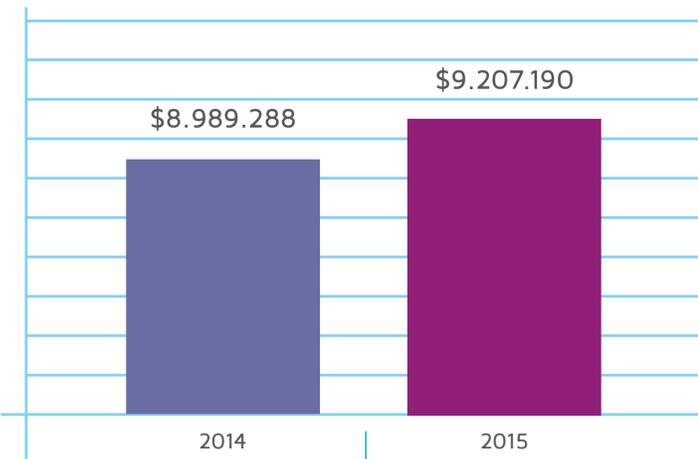
Mercadeo



Valor económico generado 2014 vs 2015

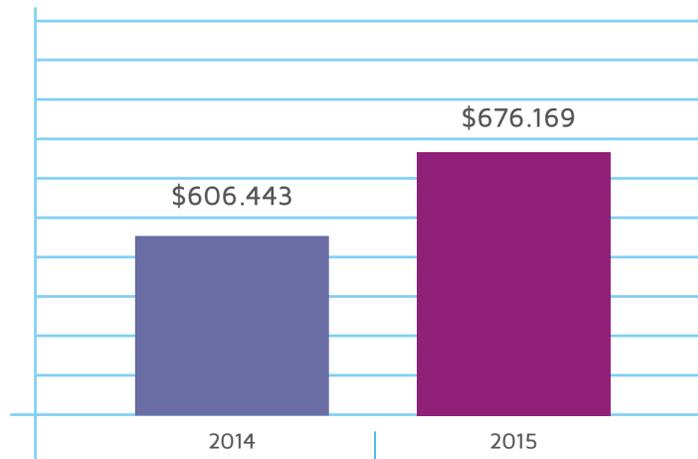
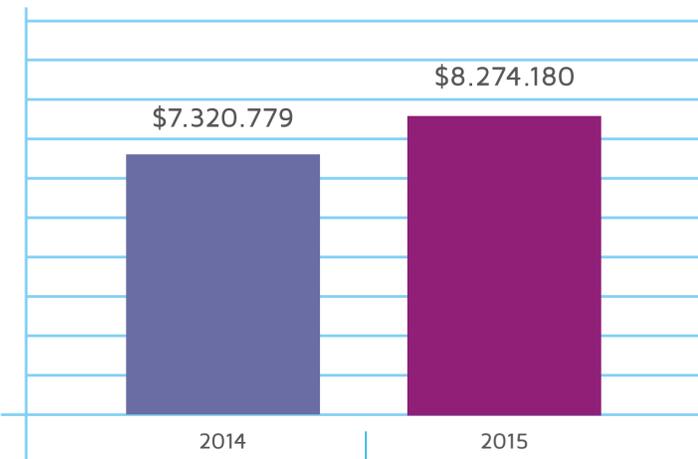
Educación Formal

Educación para el Trabajo

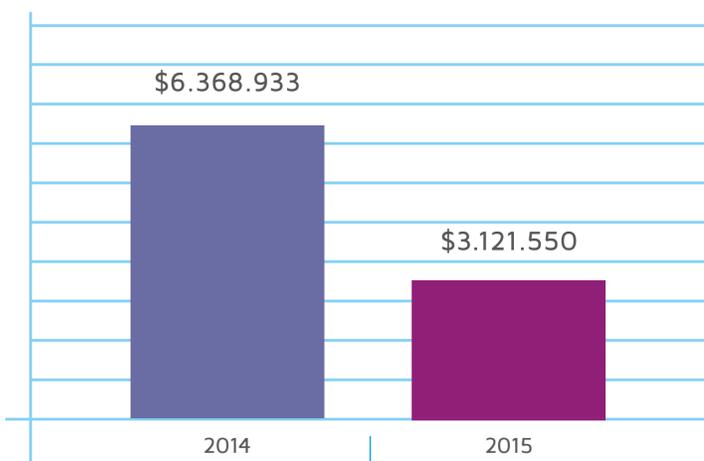


Recreación, deportes y turismo

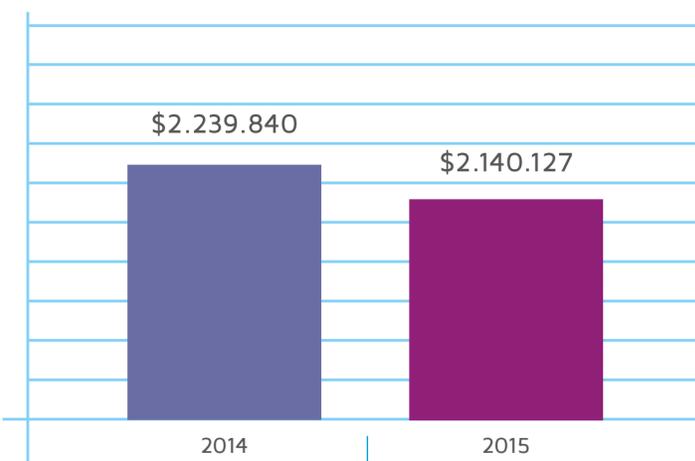
Crédito Social



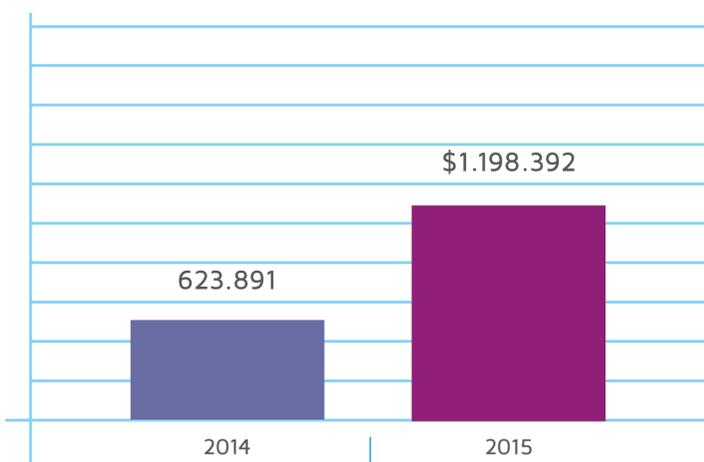
Salud IPS



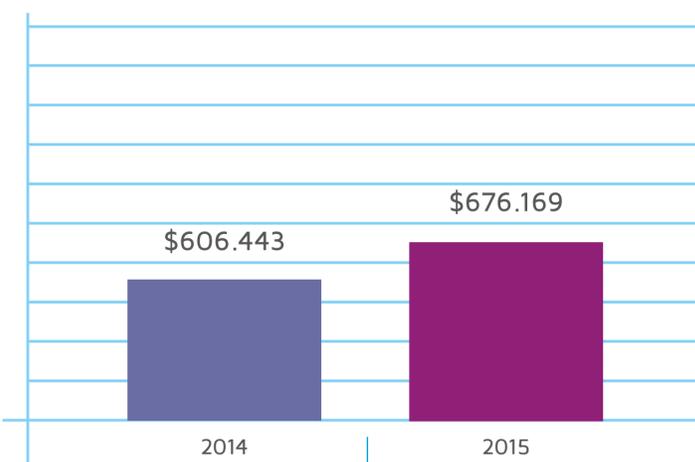
Salud Ley 21



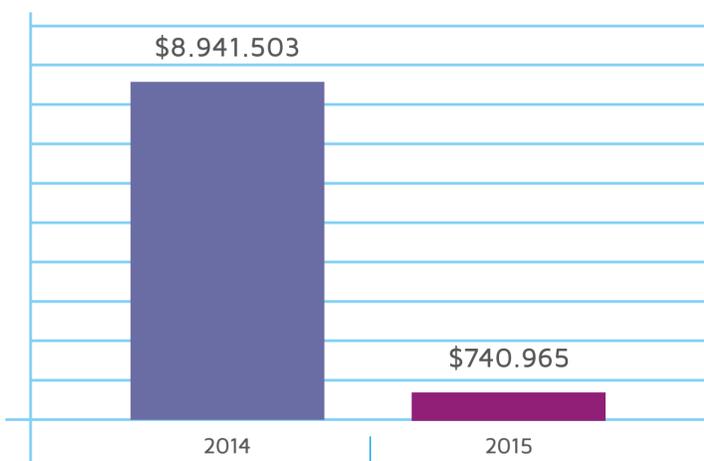
Cultura



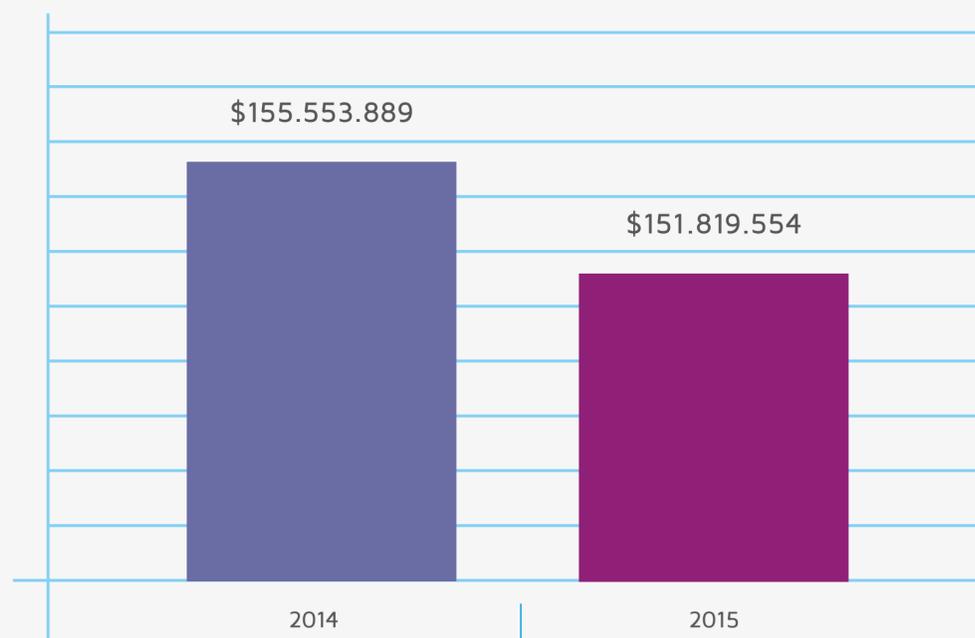
Vivienda



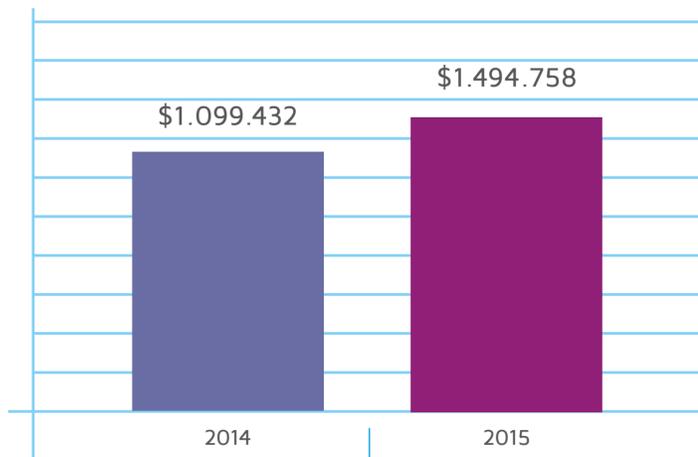
Programas y/o convenios especiales



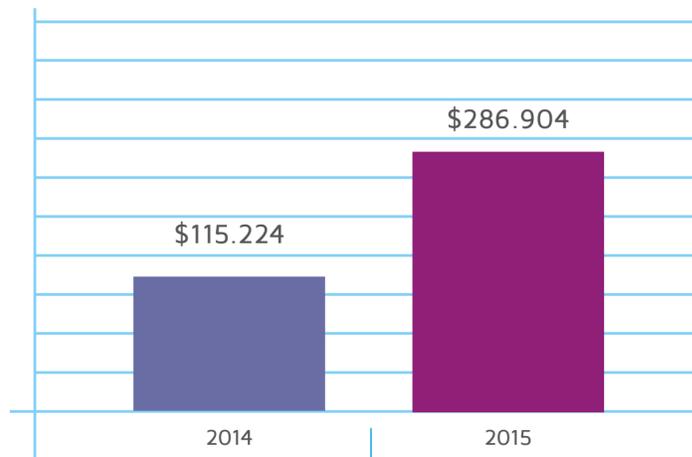
Total Ingresos operacionales



Administración

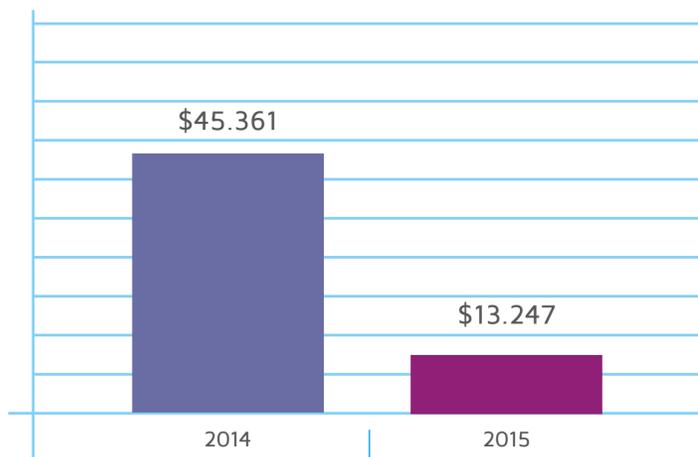


Mercadeo

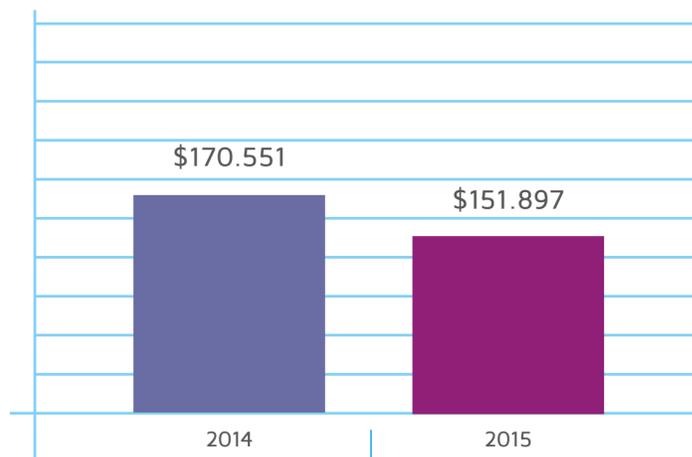


Ingresos no operacionales

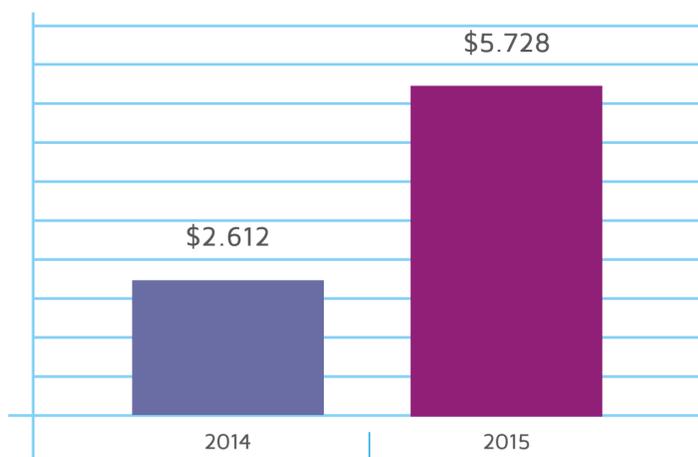
Salud Ley 21



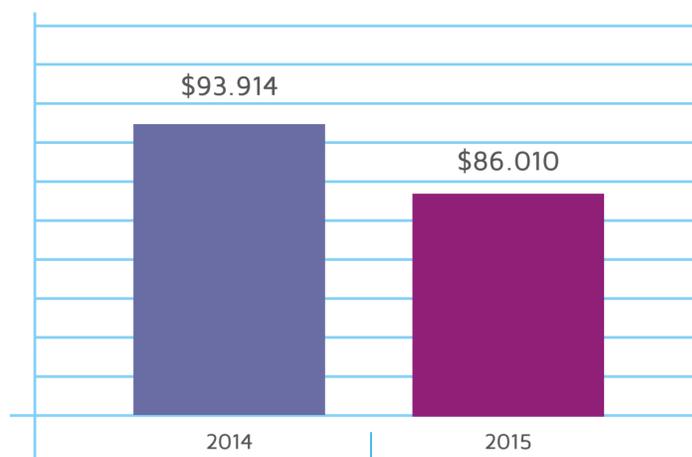
Educación Formal



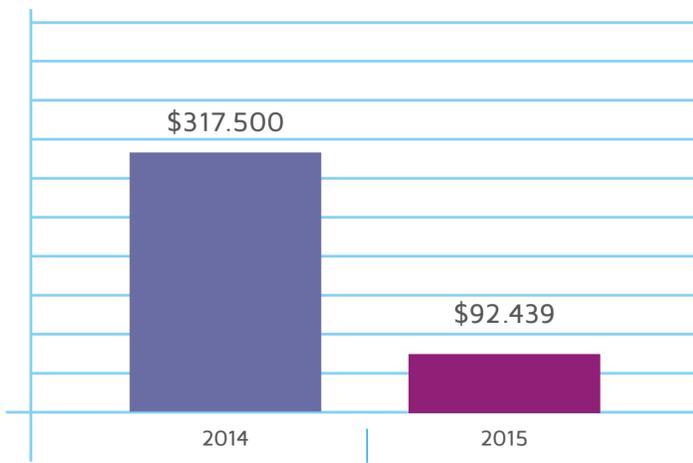
Vivienda



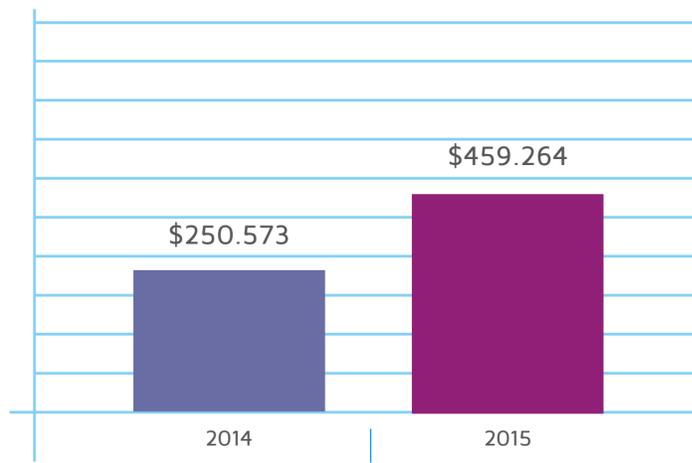
Recreación, deportes y turismo



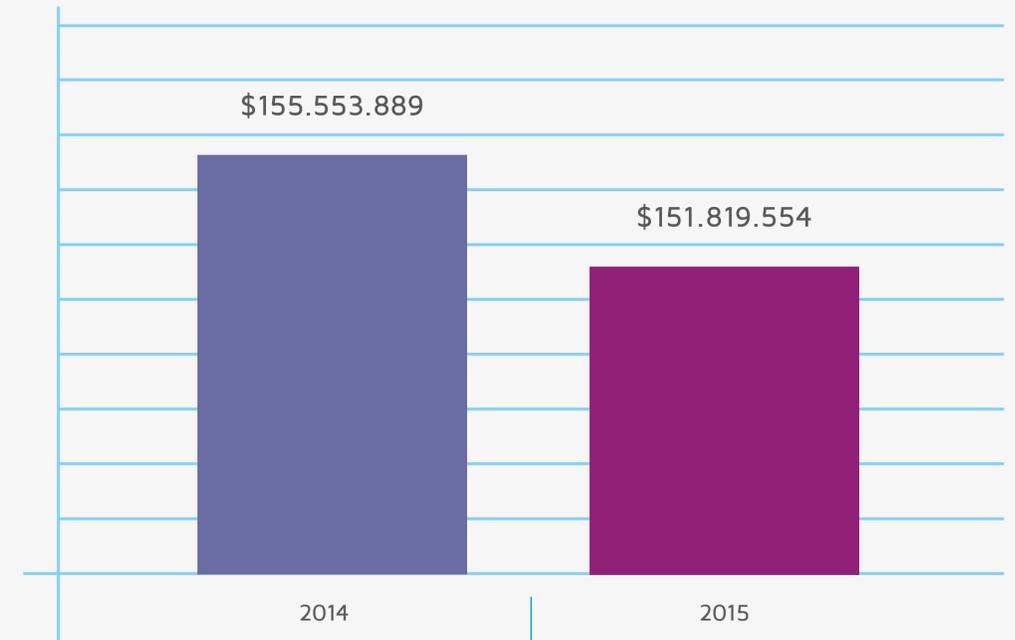
Salud régimen subsidiado (EPS - S)



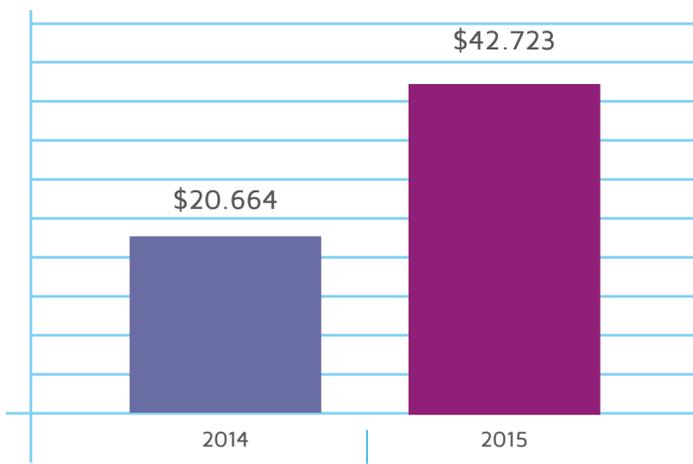
Salud IPS



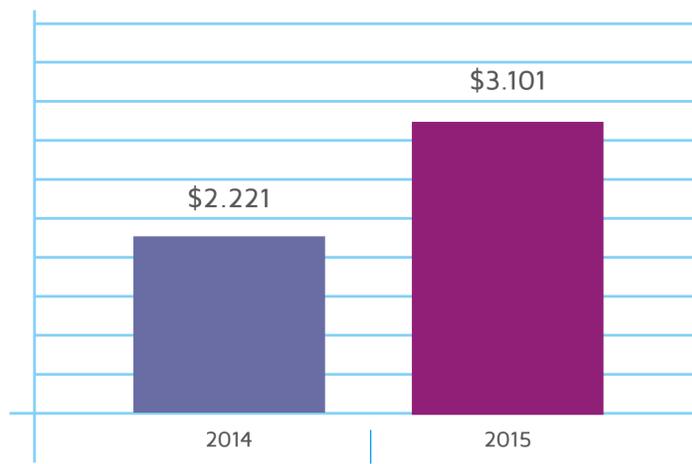
Total Ingresos operacionales



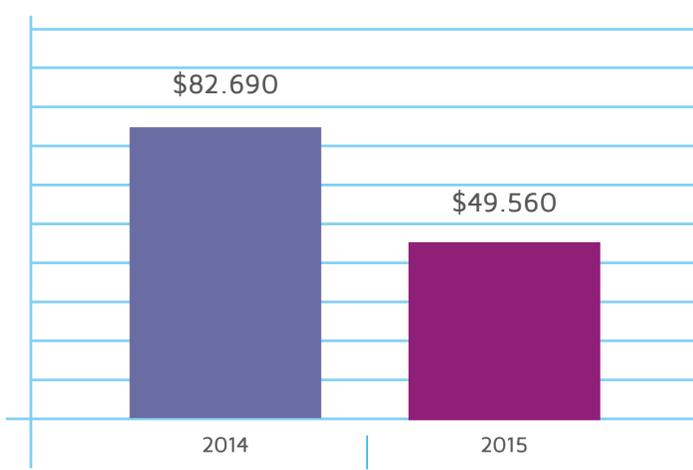
Educación para el Trabajo



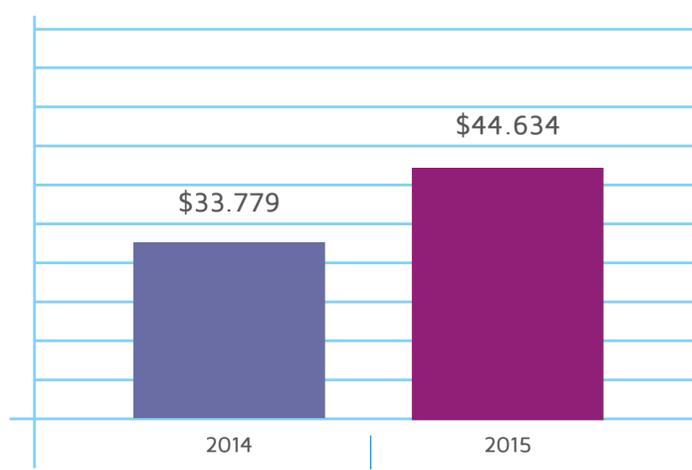
Cultura



Crédito Social

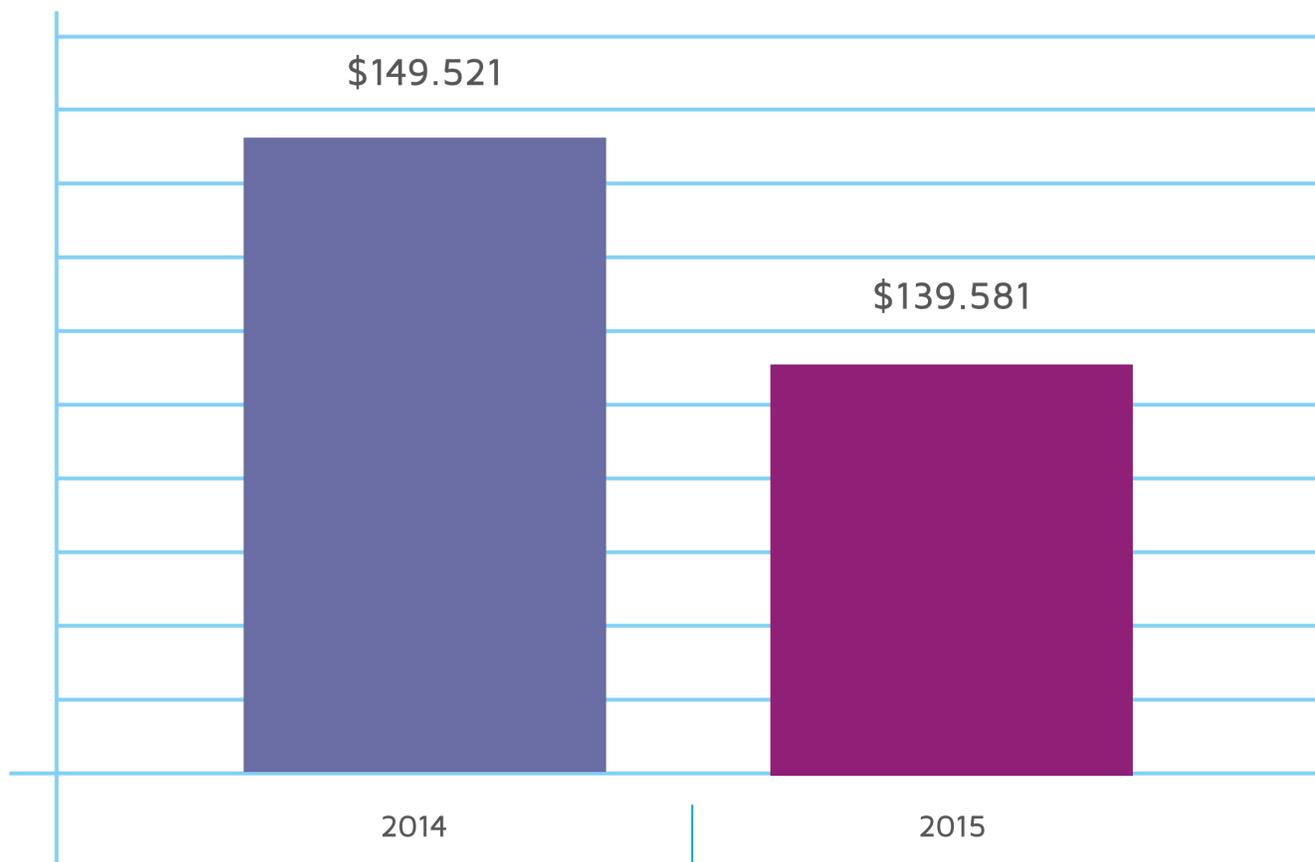


Programas y/o convenios especiales

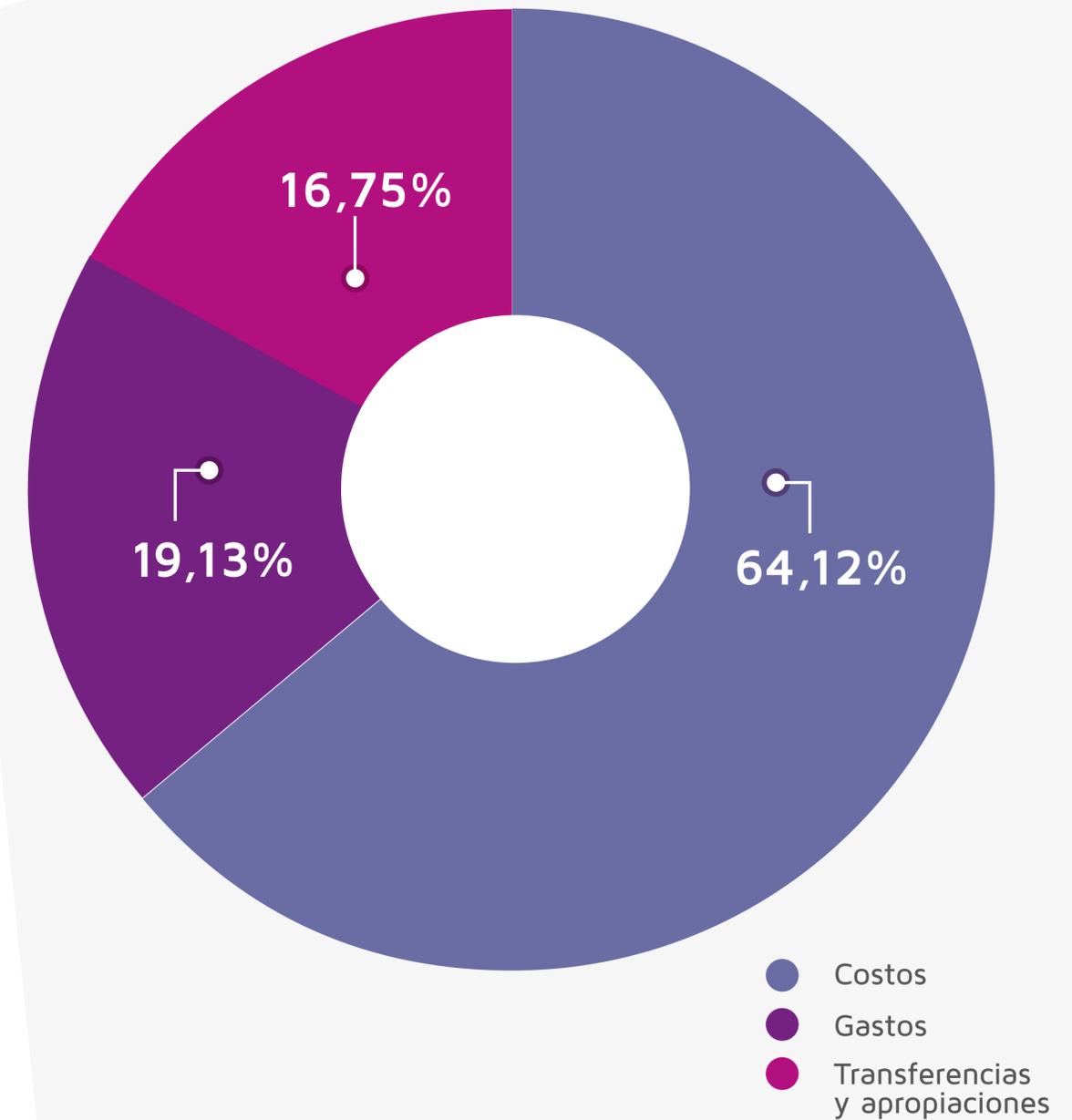


El valor económico distribuido de *Cajasan* fue de \$139.581, con un decrecimiento del -6,65% con respecto al 2014 (\$149.521), proveniente del saldo total de los costos (\$89.493 millones), gastos (\$26.708), transferencias y apropiaciones (\$23.380) en el 2015.

Total egresos



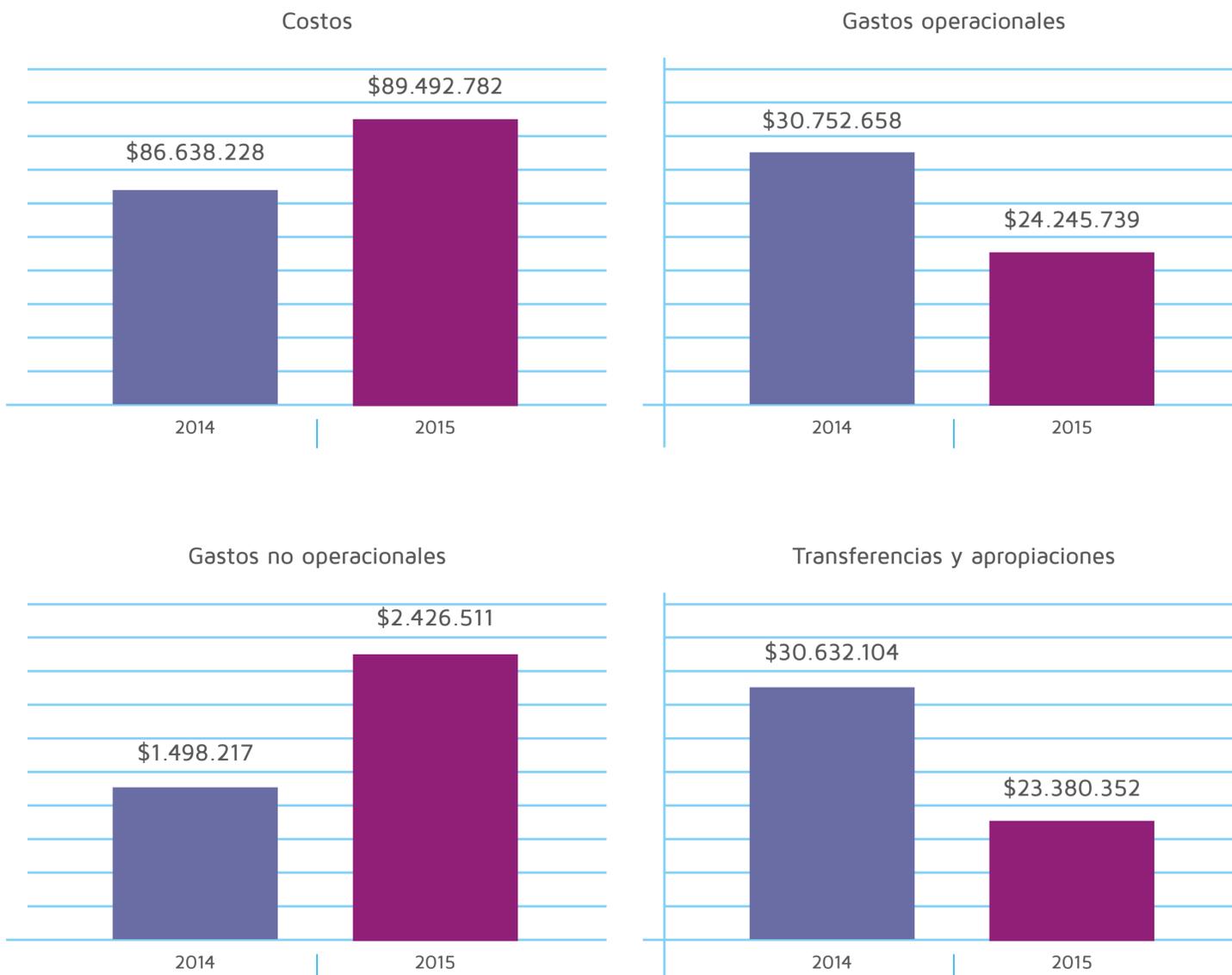
Valor económico distribuido Cajasan 2015



- Costos
- Gastos
- Transferencias y apropiaciones



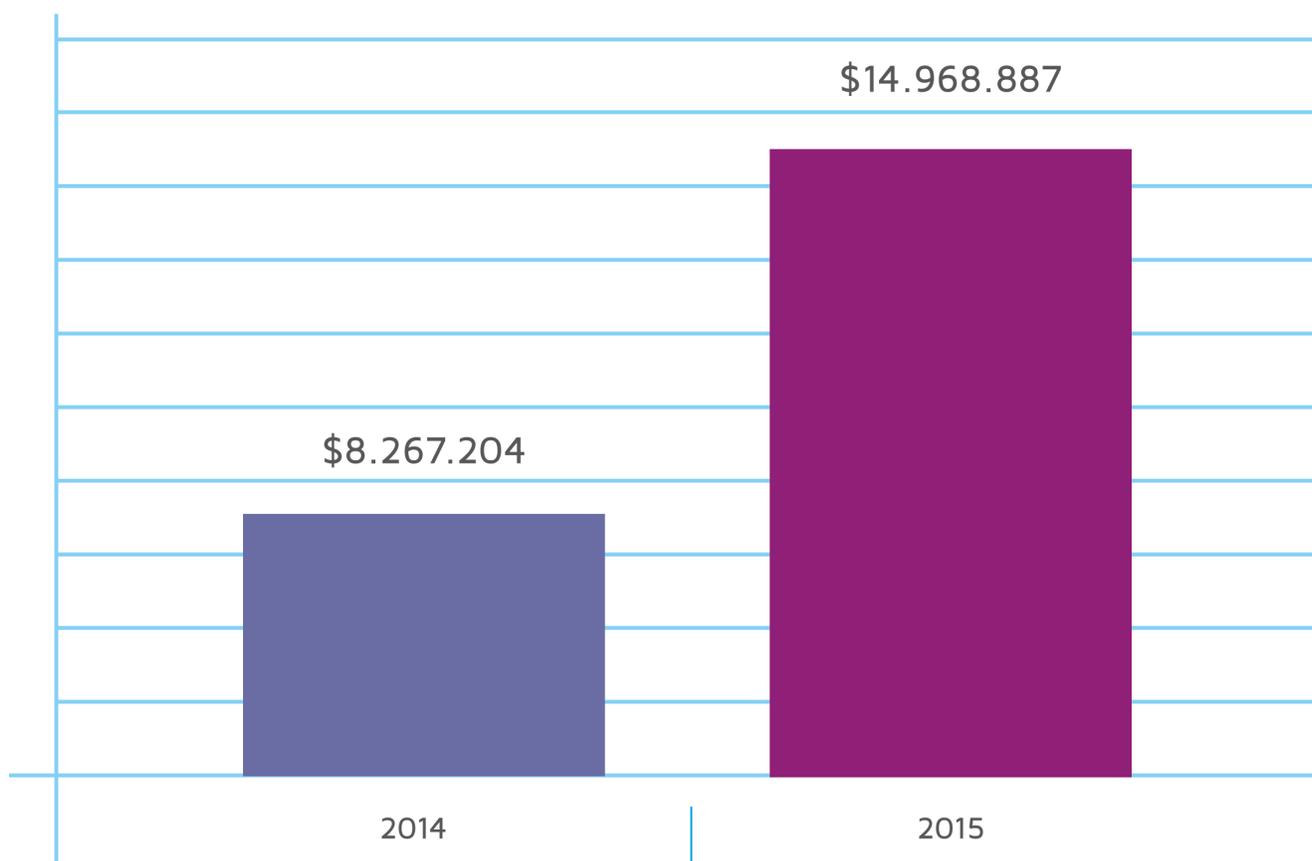
Valor económico distribuido 2014 vs 2015



Valor económico retenido *Cajasan* 2015

En este sentido, obtuvimos un valor económico retenido de \$14.969 millones, destinado para seguir generando valor social con obras y programas de beneficio que tendrán ejecución en la vigencia 2016.

Resultado del ejercicio





6.1.1 Inversión en nuevas sedes

En el 2015, consolidamos la gestión adelantada y el crecimiento de los últimos años al alcanzar un resultado equivalente a los \$14.969 millones que ratifica la oportunidad de centrar nuestras acciones para la gestión 2016, en obras y programas de beneficio común que aportan al crecimiento regional mediante una propuesta de valor integral, diferenciadora y de alto impacto.

Como parte de este proceso, construiremos una cancha de fútbol en grama natural para complementar las alternativas de recreación y deporte del Centro Recreacional y Vacacional Mundo Guarigua.

Así mismo, se llevarán a cabo unas mejoras generales a la infraestructura física del Hotel Mundo Guarigua que harán del descanso e integración familiar de nuestros afiliados y visitantes una experiencia placentera e inolvidable.



Del mismo modo, optimizaremos la formación y el aprendizaje de los más pequeños al garantizarle una educación integral de alta calidad con la ampliación de la infraestructura física del Preescolar Pinocho, ubicado en el municipio de Floridablanca. Esta iniciativa busca ser un complemento al conocimiento lúdico – pedagógico impartido en las aulas con espacios idóneos para la enseñanza y el aprendizaje.

En el Centro Integral de Servicios *Cajasan* Piedecuesta, pondremos en marcha la construcción de un Centro Cultural que brindará un proceso de formación integral, donde se fortalecerán las competencias y se ofrecerán alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre de niños y niñas de este municipio, potencializando sus actitudes, aptitudes y habilidades para visualizar su proyecto de vida.

El Centro Cultural es uno de los dos proyectos emblemáticos que el Proyecto de Vivienda habitacional Zafiro desarrollará en Piedecuesta con los que prestará servicios de educación, formación y cultura a las familias afiliadas y habitantes del sector.

Por todo lo anterior, *Cajasan* sigue demostrando lo importante que es continuar ofreciendo programas y servicios de calidad para sus grupos de interés, por quienes trabaja constantemente con propuestas de valor superior que la consolida como una organización gestora del desarrollo social de Santander.



6.1.2 Cuotas monetarias



Firmes en el compromiso de asegurar el pago de la cuota monetaria a los trabajadores afiliados que conforme a la Ley pueden acceder a este beneficio, implementamos durante el año 2015 diferentes herramientas constituidas como buenas prácticas de mejoramiento:

En primera instancia, para que un trabajador tenga derecho al pago de la cuota monetaria, es necesario que afilie a su núcleo familiar, cumpliendo con los documentos establecidos en la normatividad vigente.

Por tal motivo, remitimos en la presente gestión 61.431 correos electrónicos a los trabajadores afiliados a *Cajasan* informando la conformación de su grupo familiar para que este validara y reportara los datos correctos a la Caja de Compensación.

Adicionalmente, realizamos cuatro cruces con bases de datos otorgadas por entidades externas, que permitieron identificar los hijos de los trabajadores que se encuentran estudiando y de esta forma garantizar el pago de la cuota monetaria.

Gracias a estas iniciativas, otorgamos al finalizar el 2015 un total de 1.039.188 cuotas monetarias pagadas por valor de \$30.856 millones, beneficiando mensualmente un promedio de 79.963 personas a cargo de los trabajadores afiliados para un crecimiento del 11,8% frente al año 2014.

El pago de la cuota monetaria fue distribuido de la siguiente manera:

- 809.097 cuotas monetarias para los beneficiarios de las Provincias de Soto y García Rovira (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Málaga y Lebrija).
- 117.267 cuotas monetarias para la Provincia de Mares (Barrancabermeja, Puerto Wilches, San Vicente de Chucurí, Cimitarra, Sabana de Torres y San Alberto).
- 112.824 cuotas monetarias para las Provincias Guantánamo, Comunera y de Vélez (San Gil, Socorro, Barbosa y Vélez).



6.2 Experiencias de valor superior

En la gestión 2015, otorgamos beneficios de subsidio en especie a 214.817 afiliados que devengan menos de cuatro salarios mínimos legales vigentes, distribuidos en 11 programas:



Subsidio

Bono Regalo Escolar *Cajasan*

Aliviamos las cargas económicas de las familias santandereanas durante la temporada escolar al otorgarles a los hijos de trabajadores afiliados entre los 6 y 16 años el Bono Regalo Escolar *Cajasan* que permitió, en el 2015, beneficiar a 23.291 afiliados de las categorías A y B en todo el Departamento. Para este programa se entregaron \$847 millones.

Educación

Destinamos \$149 millones para los programas de Becas de Estudio, Becas de Educación para el Trabajo y Becas CERES, distribuidos de la siguiente manera:

Becas de Estudio

Otorgamos 109 subsidios en becas de estudio para primaria y bachillerato en nuestros Centros Educativos por valor de \$90 millones, logrando con ello respaldar económicamente su formación académica.

Becas CERES

Entregamos, a través de este programa, 73 subsidios para que nuestros beneficiarios pudieran realizar sus estudios en instituciones de educación superior como Uniminuto y FITEC. Para este beneficio destinamos \$19 millones.



Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

Becas de Estudio

Destinamos \$40 millones para que 238 personas pudieran realizar sus estudios en programas técnicos laborales en el Instituto Técnico Laboral *Cajasan* mediante beneficio obtenido con el programa de becas de Educación para el Trabajo.



Salud

Vacunación Complementaria

Beneficiamos a 4.019 personas a través de la aplicación de vacunas complementarias al Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI, por valor de \$160 millones.

Nutrición Complementaria

Asignamos 4.097 subsidios equivalentes a \$141 millones para este programa que permitió mejorar el estado nutricional de niños menores de un año, jóvenes, adultos mayores y madres lactantes.

Odontología Especializada

Facilitamos a 120 afiliados el acceso a tratamientos odontológicos de ortodoncia, ortopedia y rehabilitación oral en consultorios de red propia. Para este programa asignamos \$21 millones.



Mercadeo

Destinamos \$1.344 millones para los programas de subsidios a la canasta familiar en los Supermercados Cajasan y en convenio de la siguiente manera:

Subsidios Supermercados Cajasan

Otorgamos a los afiliados categorías A y B 142.501 subsidios equivalentes a \$1.143 millones a través de las compras realizadas en nuestros Supermercados Cajasan existentes en el Departamento.

Subsidios en convenio

Beneficiamos a 34.341 personas con subsidios en supermercados en convenio distribuidos en los diferentes municipios del Departamento donde *Cajasan* no cuenta con puntos de venta propios. La destinación de recursos para la aplicación de subsidios fue de \$201 millones.



Turismo y **Hotelería**

Días de Sol

Logramos que 656 afiliados de las categorías A y B disfrutaron a través de este programa de nuestros Centros Vacacionales y Turísticos Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil, propiciando el descanso físico y aprovechamiento del tiempo libre. Para ello, ejecutamos recursos por \$66 millones.

Recreación y **Deportes**

Aquaventura

Generamos que 5.382 afiliados categorías A y B de Barrancabermeja y Barbosa, pudieran acceder a los servicios de recreación en zonas donde *Cajasan* no tiene infraestructura propia. Para cumplir con sus necesidades de diversión y entretenimiento se ejecutó un valor de \$52 millones.



6.2.1 Calidad de servicio en el Centro Educativo Cajasan

Contribuimos con el desarrollo humano integral de futuros líderes capaces de construir una mejor sociedad, a través de la innovación pedagógica permanente y la diversidad de oportunidades formativas en idiomas, ciencias, artes, tecnología y desarrollo físico, esenciales para potencializar las habilidades, actitudes y destrezas de niños y jóvenes santandereanos.

Con más de 43 años de exitosa trayectoria en el Departamento, el Centro Educativo Cajasan es una institución educativa de carácter privado con calendario A mixto, de énfasis técnico comercial, cuya propuesta de valor se trabaja con el sentido de la compensación familiar al contar con subsidios y tarifas altamente subsidiadas para los afiliados categorías A y B.

Su oferta educativa de 2 Centros Educativos para básica primaria y secundaria, 5 preescolares, 3 Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en convenio con el ICBF en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Barrancabermeja, así como 2 Hogares infantiles en El Playón y San Andrés, apunta esencialmente a la búsqueda de escenarios, actores y fines pedagógicos que complementen el aprendizaje de niños y jóvenes, fundamentales en el desarrollo de su personalidad.



Por tal razón, la propuesta educativa del Centro Educativo Cajasan es **la pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo**, estructurado bajo tres premisas:

- El hombre es un ser integral y en continuo proceso de crecimiento.
- La sociedad tiene la responsabilidad de impulsar el desarrollo del hombre.
- La educación es el proceso a través del cual la sociedad hace posible dicho desarrollo.

Gracias al saber teórico-práctico de **la pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo** se orienta el desarrollo de la autonomía en los niños y los jóvenes, logrando con ello que nuestro establecimiento educativo promueva importantes transformaciones en la enseñanza al optar por nuevas didácticas, reconceptualizar el proceso de aprendizaje, crear nuevos ambientes de estudio, visualizar nuevas representaciones de los actores del acto pedagógico y concebir nuevas relaciones entre el maestro, estudiante, la familia y el entorno.

Para complementar su aprendizaje y conocimiento, el Centro Educativo Cajasan ofrece a sus estudiantes instalaciones físicas cómodas, en donde se cuenta con el Centro

Recreacional Campoalegre ubicado en Kilometro 13 vía a Piedecuesta, el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC y programas complementarios a su formación integral tales como el Club de las Naciones Unidas, inglés, literatura, filosofía, matemáticas, escuelas deportivas, coro infantil, danzas, refuerzo y talleres académicos.

Así mismo, mediante el programa de Educación para Adultos consideramos la inclusión educativa desde el respeto a las diferencias individuales y condiciones específicas del estudiante joven o adulto.

Red de Bibliotecas Cajasan

Encontrar en un solo lugar escenarios que propicien la formación, investigación, reflexión, recreación y enriquecimiento cultural en un ambiente tranquilo y creativo, es lo que ofrece la Red de Bibliotecas Cajasan.

Para orientar sus necesidades de información, la Red de Bibliotecas Cajasan cuenta con más de 5 millones de volúmenes de documentos impresos y digitales en todas las áreas del saber y diferentes formatos que lo llevarán por el universo del conocimiento.



Servicios

- Promoción de lectura y escritura como prácticas sociales y culturales
- Formación de usuarios como orientación para el aprovechamiento de los recursos de información
- Aprendizaje y conocimiento a través de la lúdica como recreación y educación para el tiempo libre

Actividades

- Consulta
- Encuentro con autor
- Hora del cuento
- Taller de poesía
- Sala de música
- Títeres

En el 2015, desarrollamos 417.306 actividades de promoción de lectura en programas como Club de Grandes Escritores, Talleres de Formación Literaria y Poemario, que se convirtieron en el escenario idóneo para incentivar el enriquecimiento cultural, la investigación y reflexión en un ambiente tranquilo y creativo para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.



Programa de Educación y Entrenamiento Emocional – PEEE

Orientamos el desarrollo y fortalecimiento de los procesos implicados en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros, por medio del Programa de Educación y Entrenamiento Emocional dirigido a estudiantes, docentes y coordinadores, padres, madres y/o acudientes de familia del Centro Educativo Cajasan.

El proyecto, que impactó positivamente a 1.400 estudiantes, 380 padres y madres de familia y 60 docentes del Centro Educativo Cajasan, permitió que la comunidad educativa aprendiera a percibir e identificar las seis emociones básicas para potencializar el adecuado desarrollo de las habilidades de la Inteligencia Emocional.

Del mismo modo, pudieron reconocer cómo se usan las emociones en la vida cotidiana, promoviendo el pensamiento divergente en la resolución de conflictos, mediante técnicas de reflexión de situaciones y

ejercicios de relajación. Igualmente, comprendieron el funcionamiento del cerebro emocional y técnicas de autocontrol.

Así mismo, aprendieron las diferentes estrategias para tener la autoregulación emocional, comprometiéndose a poner en práctica la Inteligencia Emocional en el contexto familiar y escolar.

Con la implementación del PEEE observamos una mejoría en la convivencia entre los estudiantes, generándose un reconocimiento del uso de la inteligencia emocional para la resolución de conflictos. Se resalta también, la participación activa y aceptación del proyecto por parte de los padres de familia, quienes reconocieron que discutían en algunas ocasiones delante de sus hijos y gracias a esta iniciativa han aprendido técnicas de relajación para pensar y controlar sus emociones, mejorando así la relación afectiva en la familia.



6.2.2 Deportes y actividades de recreación

Atendemos las necesidades de diversión, entretenimiento, sano esparcimiento y aprovechamiento del tiempo libre de nuestros empresarios, trabajadores afiliados con su núcleo familiar y demás grupos poblacionales en nuestra Sedes Recreacionales Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil.



Centro Recreacional Campoalegre

Impactamos a 70.198 personas entre trabajadores afiliados, beneficiarios y comunidad en general en nuestra Sede Recreacional Campoalegre, ubicada en el Kilómetro 13 vía a Piedecuesta.

Con una extensión de 17 hectáreas de amplias zonas verdes, Campoalegre cuenta con espacios ideales que reflejan diversión, recreación e integración familiar a través de su portafolio de servicios conformado por los siguientes productos:

- Servicio de restaurante y cafetería
- Kioscos y asadores
- Zona de camping
- Piscina para adultos y niños
- Tobogán
- Zona infantil
- Golfito
- Escenarios deportivos
- Bolo criollo
- Tejo
- Minitajo
- Cancha sintética
- Cancha en grama natural
- Cancha de voleibol
- Cancha de tenis de campo
- Cancha múltiple





Centro Recreacional Mundo Guarigua

Atendimos a 17.156 personas representadas en afiliados y beneficiarios, en nuestra Sede Recreacional y Vacacional Mundo Guarigua, localizada a 10 minutos del municipio de San Gil, por la vía a Pinchote.

En Mundo Guarigua, contamos con zonas destinadas al bienestar, descanso físico, entretenimiento y recreación de nuestros grupos de interés brindado a través del siguiente portafolio de servicios:

- Piscinas
- Cancha múltiple
- Billar y pool
- Juegos autóctonos
- Servicio de restaurante
- Sendero ecológico
- Zona de camping

Del mismo modo, trabajamos por mejorar la calidad de vida de los afiliados. Fiel a este compromiso, en el 2015 desarrollamos actividades dirigidas a brindar salud, bienestar y armonía a todas las familias santandereanas.



Línea deportiva

Bajo este servicio atendimos a 2.064 personas las cuales nos generaron una participación en usos de 41.987, logrando así la satisfacción de trabajadores y empresas afiliadas que utilizan los servicios brindando bienestar y salud en la ejecución de los diferentes programas que a continuación relacionamos:

Escuelas de formación deportiva

Logramos fortalecer y descubrir talentos para que se conviertan en futuros deportistas de alto rendimiento, en personas integrales llenas de valores y comprometidas con la sociedad.

Vacacionales deportivos

Desarrollamos las capacidades condicionales y coordinativas de niños y jóvenes entre los 6 y los 15 años mediante la práctica de deportes en diferentes disciplinas, que permitieron vivenciar actividades grupales en un proceso dinámico, constructivo y creativo de ocupación sana y provechosa de las vacaciones escolares.



Festivales deportivos

Estrechamos lazos de amistad y cordialidad entre los colaboradores de una organización dentro de un ambiente de sana competencia para fomentar el trabajo en equipo, el espíritu competitivo y el sano esparcimiento, donde cada una de las delegaciones junto con sus participantes tuvieron la oportunidad de demostrar su talento, habilidades y destrezas deportivas, así como su capacidad para competir y ser productivo.

Torneos abiertos

Fomentamos la buena utilización del tiempo libre, mediante actividades deportivas que ayudaron a fortalecer los lazos de amistad, y la sana competencia. Este programa fue dirigido a todos los empleados afiliados y no afiliados, deportistas entre los 18 años y los 45 años.

En total, 399 personas de 23 empresas afiliadas y no afiliadas se vincularon al Torneo Abierto de Fútbol 8.



Olimpiada Interempresas

Incentivamos la participación e integración de nuestras empresas afiliadas a través de la práctica deportiva en modalidades como fútbol, microfútbol, baloncesto, voleibol, tejo, mini tejo, bolo criollo, bolo americano, tenis de campo, entre otras.

En la edición 31 de las Olimpiadas Interempresas compitieron 1.019 deportistas de 37 empresas vinculadas a *Cajasan* de Bucaramanga y el área metropolitana en 14 disciplinas deportivas.



Olimpiadas del adulto mayor

Generamos actividades que promueven el deporte en los adultos, esencial para su fortalecimiento físico y mental a través del esparcimiento, la integración y la sana diversión. Este programa va dirigido a todos los grupos de adulto mayor y asociaciones de pensionados, quienes compiten en las disciplinas deportivas de minitejo, tejo, bolo criollo masculino y femenino, billar, atletismo, dominó y ajedrez.

Línea recreativa

Ofrecemos programas recreativos que aportan al desarrollo integral de los trabajadores y sus familias, para fomentar el bienestar personal y social de afiliados y no afiliados con un equipo integral de gran calidad humana para el desarrollo de sus actividades grupales e individuales.

Vacaciones recreativas

Generamos espacios en la temporada vacacional para que los niños disfruten a través del juego y talleres lúdicos de experiencias inolvidables donde el respeto y el compañerismo hacen parte de la diversión, propiciando la integración, trabajo en equipo y el mejoramiento del estilo de vida, dentro de un ambiente de alegría y felicidad.

En este sentido, atendimos un total de 14.285 trabajadores de 230 empresas afiliadas con quienes se realizaron actividades empresariales, planes de bienestar, actividades recreo-deportivas, recreación dirigida con adultos y niños a través de programas que propenden la unión de esfuerzos en el logro de objetivos de las empresas con sus trabajadores de tal manera que generar bienestar, seguridad y salud en el trabajo.



6.2.3 Acceso a vivienda

En el 2015, consolidamos un elemento articulador de soluciones integrales y dignificadoras para las familias generando soluciones de vivienda al alcance de todos los Santandereanos.

AVANCES EN LA GESTIÓN 2015

Mayores oferentes de vivienda VIS -VIP en el mercado

Somos los mayores oferentes de Vivienda de Interés Social en el Departamento, a través de la promoción de la oferta VIS y VIP propia y de aliados que, a corte de 31 de diciembre de 2015, consolidó 15 alianzas con constructora de gran trayectoria y solidez en la región para un total de 22 proyectos de vivienda en Santander.

Proceso de aplicación al subsidio familiar de vivienda

321 familias afiliadas ya cuentan con su vivienda propia mediante el pago del Subsidio Familiar de Vivienda por un valor total \$3.681 millones.

Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores - VIPA

Realizamos la gestión de postulación de 728 hogares para proyectos ubicados en los Departamentos de Atlántico, Cesar, Norte de Santander y Santander.

Ferias de vivienda

Durante el año 2015 se realizaron y se participó en 7 ferias de vivienda, abriendo el espacio para promocionar la variada oferta de vivienda VIS y VIP en Santander con el propósito de orientar y dar opciones de compra a nuestros afiliados y a la comunidad en general, en proyectos sólidos, que cumplen con todas las especificaciones técnicas, financieras y legales.



Acompañamiento y asesoría a Proyectos de vivienda VIS -VIP

Generamos una estrategia denominada CAVITATA, que brinda acompañamiento y orientación a los diferentes proyectos de vivienda VIS-VIP que se encuentren en etapa de formulación con el objetivo de guiarlos en el desempeño de estándares de calidad en materia de Unidad, Ciudad y Ámbito, para el cumplimiento de los indicadores que permiten evaluar la calidad de los mismo y, por consiguiente, asegurar que estos sean de alto impacto para la sociedad Santandereana. En el 2015 se orientó y asesoró a 41 proyectos de vivienda en el Departamento.

Adicionalmente, consolidamos el Subsidio Familiar de Vivienda como un instrumento que facilita la adquisición, construcción y mejoramiento de una vivienda VIS-VIP orientando a la población Santandereana y brindando una atención especial a los hogares con menores ingresos y en condiciones de vulnerabilidad.

Gestión UEN vivienda	2014		2015		% Variación	
	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor
Formularios entregados	522	No aplica	916	No aplica	175%	No aplica
Subsidios adjudicados	621	\$7.586.040	585	\$7.622.338	94%	100%
Subsidios aplicados	314	\$3.474.206	321	\$3.680.637	102%	106%
Vivienda Nueva	579	\$7.193.340	554	\$7.309.828	96%	102%
Construcción en sitio propio	21	\$243.936	17	\$208.769	81%	86%
Mejoramiento de vivienda	21	\$148.764	14	\$103.740	67%	70%
Cobertura talleres de ABC de vivienda	750	No aplica	2232	No aplica	298%	No aplica



6.2.4 Gestión y Colocación de Empleo

Comprometidos con el desafío de favorecer los niveles de empleabilidad y formalidad en Santander, *Cajasan*, a través de su Centro de Empleo ejecutó recursos por valor de \$1.931 millones, que facilitaron el fortalecimiento de la alianza estratégica con empresarios, trabajadores afiliados y grupos de interés.

Para la gestión 2015, la Agencia de Empleo Cajasan registró un aumento significativo en sus indicadores

Nota: Hacer una infografía con estos datos

- 11.891 hojas de vida registradas e inscritas
- 5.437 vacantes laborales publicadas
- 10.522 personas atendidas en proceso de orientación laboral
- 7.781 personas con taller de orientación laboral
- 6.070 remisiones a empresas
- 1.757 personas colocadas

Así mismo, ampliamos la oferta de servicios del Centro de Empleo Cajasan con dos nuevas sedes en los municipios de Floridablanca y Piedecuesta, que optimizó la búsqueda de talento humano que cumpla con los requisitos establecidos por las empresas afiliadas a la Caja de Compensación, garantizando con ello mayor productividad, equidad y transparencia en los procesos de selección.





Programa 40 mil primeros empleos

En el marco de la Resolución 347 de 2015 del Ministerio de Trabajo, *Cajasán* se unió a la estrategia denominada 40 mil primeros empleos para mejorar la empleabilidad de jóvenes santandereanos entre los 18 y los 28 años que no tengan experiencia laboral en su línea de formación.

Bajo la frase ‘es talento, no palanca’ el programa buscó facilitar el tránsito del proceso de formación al mercado laboral de jóvenes en el Departamento.

Cajasán dio un avance significativo en la asignación y colocación de 353 jóvenes en empresas afiliadas como: Fundación Cardiovascular, Zona Franca S.A., Ziboject, Penagos Hermanos, Guevara Sport, Fundesan, Connotar, entre otras.



6.2.5

Programas **turísticos**

En la gestión 2015, registramos a través de nuestro operador turístico en Bucaramanga, 16.970 usos en los programas turísticos regionales y nacionales, impactando positivamente los espacios vacacionales y de entretenimiento de nuestros afiliados y grupos de interés.

Servicio de alojamiento

Hotel Campestre La Casona Campoalegre

Logramos que 2.881 usos disfrutarán en el Hotel La Casona del Centro Recreacional Campoalegre, que ofrece dentro de sus instalaciones piscinas para niños, jóvenes y adultos, tobogán, parque infantil, canchas de voleibol arena, baloncesto, microfútbol, fútbol, tenis de campo, bolo criollo, tejo, minitejo, amplios kioscos y zonas de descanso, entre otros, que le permitirán deleitarse, descansar y contemplar toda la naturaleza de nuestra sede. Además, cuenta con servicio de Internet Wi-fi.



Cabañas

Contamos con cinco (5) cabañas independientes, dotadas con cocina, nevera, TV por cable, baño, ventilador y BBQ para que su estancia tenga la mayor tranquilidad y pueda reencontrarse con la naturaleza de un verdadero lugar campestre sin alejarse de la ciudad.

Habitaciones

Tenemos cinco habitaciones para que disfrute el contacto directo con la naturaleza, el entorno de los jardines, senderos y las acogedoras habitaciones en acomodación múltiple, dotadas con ventilador, nevera, TV con señal por cable y baño.

Apartamentos

Disponemos de dos apartamentos, ideales para familias y amigos que desean disfrutar de un espacio tranquilo y acogedor. Dotadas con cocina y sus respectivos implementos, sala de televisión, balcón con vista a la piscina, minibar, televisión por cable y baño.

Nuestros huéspedes cuentan con los siguientes servicios:

- Alojamiento en acomodación sencilla o múltiple.
- Atracciones: tobogán (cuando esté en funcionamiento sábados, domingos y festivos), préstamo de juegos de mesa: dominó, ajedrez, parques, naipes, póker, uno.
- Piscina exclusiva para huéspedes hasta las 9 p.m.
- Seguro hotelero.
- Servicio de restaurante para refrigerios, almuerzos o cenas.
- Servicio médico de emergencias Línea Vital.
- Parqueadero.

Servicios adicionales:

- Restaurante y Cafetería
- Minibar



Centro Recreacional Campoalegre

Sitio ideal para reuniones familiares, empresariales, por su comodidad, tranquilidad y seguridad. Dentro de los servicios que cuenta nuestra Sede están el servicio de Hospedaje en cabañas y habitaciones y apartamentos, con piscina exclusiva para huéspedes, préstamo de escenarios deportivos como baloncesto, voleibol, fútbol y micro fútbol, juegos tradicionales: bolo criollo, tejo y minitejo. Amplias zonas verdes. En el 2015, 70.198 personas disfrutaron de nuestra Sede Vacacional.

Salones y Auditorios

Durante este periodo, nos convertimos en una excelente alternativa para 32.502 usos, quienes llevaron a cabo con éxito sus eventos corporativos, conferencias, seminarios y recepciones.

Incluye

- Aire acondicionado.
- Ayudas audiovisuales.
- WIFI Gratis
- Estación de café en horario establecido (8 a.m. a 9 a.m y de 2:30 p.m. a 3:30 p.m.)
- Servicio de restaurante para refrigerios, almuerzos o cenas.

Hotel Mundo Guarigua Cajasan

En el 2015, fortalecimos la integración familiar y el descanso físico de 23.884 usos en un ambiente confortable y natural enmarcado en la montaña de 27 hectáreas de extensión a tan solo cinco minutos de San Gil, en el kilómetro 3 vía San Gil – Socorro. El complejo turístico Mundo Guarigua Cajasan es el más importante de la Provincia Guanentina que, gracias a sus modernas instalaciones, cuenta con 73 habitaciones (69 estándar y 4 suites) con capacidad máxima para 300 personas en acomodación múltiple.

Construimos experiencias inolvidables llenas de diversión, descanso y confort para la integración familiar de nuestros afiliados y visitantes a través de los siguientes productos:

Operador Turístico

Mediante este servicio ofrecemos planes individuales, regionales, nacionales, internacionales, especiales para quinceañeras, venta de tiquetes aéreos y terrestres (nacionales e internacionales) y asistencias médicas. En el 2015, 16.970 usos accedieron a nuestros programas turísticos.



Ecoturismo y Aventura

Viva el contacto con la naturaleza y el espíritu de aventura sin salir de Mundo Guarigua Cajasan a través del Sendero Ecológico de nuestro Centro Recreacional, donde turistas y visitantes pueden disfrutar durante su recorrido de la magia, encanto e imponente del río Fonce y sus rápidos; así mismo, hacer camping, conocer la piedra energética Guane y practicar deportes extremos como canotaje, rápel y senderismo en las Cascadas de Juan Curí.

Eventos Sociales

Estamos presente en los momentos clave de la vida familiar. Por tal motivo, Mundo Guarigua Cajasan pone a su disposición amplios y cómodos espacios con capacidad para más de 300 personas, que hacen de su celebración una experiencia inolvidable.

Para ello, contamos con un portafolio de servicios que se adapta a sus necesidades, preferencias y presupuesto, en donde nuestro equipo de profesionales y aliados estratégicos se encuentra dispuesto a brindarles la mejor atención.

Mundo Guarigua Cajasan se convierte así en la mejor alternativa para organizar esa fecha especial, como siempre la ha imaginado, al ofrecerle los siguientes servicios:

- Capilla ‘Nuestra Señora Milagrosa’
- Alojamiento de invitados
- Catering
- Restaurante – Café Bar ‘El Hormiguero’
- Salones de eventos
- Decoración
- Sonido
- Fotografía



Eventos Corporativos

Para el 2015, 17.640 usos realizaron eventos empresariales en el Centro de Convenciones Mundo Guarigua, que cuenta con tres (3) auditorios ajustables con una capacidad máxima para 375 personas, que lo convierten en el escenario ideal para desarrollar eventos de turismo corporativo, congresos, asambleas, talleres, conferencias a nivel nacional e internacional.

Adicionalmente, cuenta con los siguientes servicios:

- Wi – Fi
- Iluminación Central
- Aire acondicionado
- Sonido acústico
- Videobeam inalámbrico
- Servicio de Coffee Break
- Lobby
- Parqueadero
- Circuito cerrado de televisión

Spa Mundo Guarigua

Armonía y bienestar es lo que encuentran nuestros visitantes en el Spa Mundo Guarigua, donde la salud y la belleza se complementan entre sí para brindar a través de sus diferentes tratamientos estéticos un mundo de sensaciones y relajación.

- Spa Infantil
- Spa Adulto Mayor
- Masaje de espalda
- Masaje corporal
- Ritual femenino
- Ritual masculino
- Chocولاتerapia
- Pindas aromáticas
- Piedras volcánicas
- Drenaje linfático

Servicios

Brindamos a nuestros visitantes y sus familias espacios de diversión, sano esparcimiento y entretenimiento con las siguientes atracciones del complejo turístico:

- Zonas húmedas
- Zona de ping pong
- Zona infantil
- Cancha de tenis de campo
- Cancha de vóley y fútbol playa





6.2.6

Alternativas en servicios financieros

Brindamos soluciones financieras competitivas exclusivas a 6.140 afiliados en las siguientes líneas de financiación:

Crédito Afortunado

Dirigido a los trabajadores afiliados que son beneficiarios de la Cuota Monetaria, para su bienestar o el de su núcleo familiar. Ofrecemos alternativas de financiación para brindar accesibilidad a bienes y servicios, por menor cuantía, que requieran los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria.

Mediante este Crédito los afiliados pueden acceder a los servicios de Cajasan en: Salud, Mercadeo, Educación, Capacitación, Recreación y Turismo y Libre Inversión:

Crédito afortunado

Crédito afortunado **Turismo** Crédito afortunado **Libre Inversión** Crédito afortunado **Vehículo**
Crédito afortunado **Consumo** Crédito afortunado **Estudio** Crédito afortunado **Salud**



Crédito Afortunado Salud:

Financiamos sus tratamientos de odontología general y especializada, vacunas, nutrición complementaria, entre otros. Durante el 2015, 20 personas accedieron a este servicio.

Crédito Afortunado Estudio:

Apoyamos su proyecto de formación media técnica y profesional con cursos cortos, programas Técnicos Laborales y vacaciones artísticas en el Instituto Técnico Cajasan, pago de pensiones y matrículas en el Centro Educativo Cajasan, educación superior con universidades aliadas. 126 afiliados optaron por esta línea para financiar su educación.

Crédito Afortunado Recreación y Turismo:

Ofrecemos espacios de diversión y recreación para la familia con vacaciones recreativas y deportivas, escuelas deportivas, alquiler de salones para eventos, piñatas y actividades sociales. Así mismo, financiamos las vacaciones de sus sueños. Durante el 2015, 47 personas accedieron a este servicio.

Crédito Afortunado Mercadeo:

3.870 personas realizaron sus compras de la canasta familiar en los Supermercados Cajasan y red de supermercados en convenio; también, adquirieron productos con aliados en tecnología y hogar.

Crédito Afortunado Libre Inversión:

1.963 afiliados eligieron el propósito de su Crédito: electrodomésticos, materiales para reforma y construcción, equipos de cómputo, turismo y recreación, entre otros.

Crédito Afortunado Consumo:

Respaldamos a 32 personas en el proceso de compra de su vehículo (carro o moto) nuevo.

Seguro afortunado Cajasan:

Aseguramos el patrimonio familiar de 82 afiliados con nuestro portafolio de seguros de accidentes personales, de automóviles y motos 'todo riesgo', póliza de hogar, seguro educativo de universidad garantizada, seguro multiriesgo empresarial.



Programa Banca Ética Cajasan

Proporcionamos a 780 trabajadores de empresas afiliadas una herramienta de análisis que evidencia las necesidades puntuales de los trabajadores para realizar mejores programas de bienestar; así mismo, buscamos generar conciencia de la importancia de la cultura del ahorro al enseñarles a invertir, ayudarles a hallar alternativas de solución, entre otros aspectos.

Fases del programa

- Estudio de la situación de formación teórico – práctica en educación financiera según el análisis y la necesidad de cada empleado.
- Propuesta de acciones personalizadas.
- Seguimiento y acompañamiento.

Beneficios para empresas

- Conocimiento de la situación financiera de sus trabajadores.
- Identificación de situaciones afines en los trabajadores que afectan la productividad.
- Ampliación de información que le permita aportar al mejoramiento de los planes de bienestar vigentes.
- Identificación del aporte real de la empresa al beneficio de los trabajadores y sus familias.

Beneficios para trabajadores

- Aprendizaje del manejo de sus finanzas personales y familiares.
- Identificación de hábitos y prácticas financieras que les permitan en logro de su plan de vida personal y familiar.
- Mejoramiento en su productividad.



6.2.7

Adquisición de productos de la canasta familiar



Implementamos una estrategia comercial que buscó, además de promover la economía, brindar un incentivo en las compras y la preferencia de nuestros clientes denominada ‘Mercado vas ganando’ en los Supermercados Cajasan.

Este evento comercial les permitió a las familias santandereanas ganar bonos de mercado por valor de \$100.000 a través de un mecanismo de sorteo. Como premio mayor se otorgó al afiliado ganador un apartamento Tipo H en el Proyecto de Vivienda Zafiro Cajasan que actualmente se construye en el municipio de Piedecuesta.

Como resultado, 206 familias de Bucaramanga y su área metropolitana, San Gil, Socorro, Barbosa y Sabana de Torres, resultaron ganadoras de los bonos, que fueron redimidos en los puntos de venta *Cajasan*.

Adicionalmente, realizamos más de 16 eventos comerciales de alto impacto como el Día del Afiliado *Cajasan*, Feria Escolar *Cajasan*, Descuentazo de prima, Lunes de marca propia, Lunes de Mascotas, Martes de campo, Miércoles de parrilla, Jueves saludable, Viernes de belleza, Mercadomicilios, Mercamágico de Navidad, entre otras propuestas de valor agregados para nuestros afiliados y clientes.

Por otra parte, a través de la formalidad en la comercialización de Bienes y servicios en Supermercados, generamos bienestar a cerca de 150 familias de nuestros colaboradores e impulsamos el desarrollo económico de la región con el respaldo de más de 538 proveedores nacionales y regionales que marcan pauta en la formalidad del desarrollo económico y social del Departamento, quienes además de construir y mercar sonrisas en nuestros puntos gestamos la sostenibilidad de un negocio que se enfoca y reinvierte en el bienestar de las familias santandereanas.





6.2.8

Promoción de estilos de vida saludable

Fieles a nuestro compromiso de cuidar y preservar la salud de empresarios, trabajadores afiliados y su grupo familiar con programas, actividades y servicios dirigidos a promover hábitos de vida saludables que proporcionen bienestar y mejoren su calidad de vida, *Cajasan* en el 2015 llevó a cabo el lanzamiento del programa 'Amo mi vida, cuido mi corazón'.

El programa busca, el desarrollo e implementación de actividades bajo los siguientes componentes:

Actividad física:

La implementación de una rutina básica de ejercicios que garantice una práctica semanal de 150 minutos, contribuyendo así a la disminución del peso y los factores de riesgo generados por el sedentarismo.

Asesoría y acompañamiento:

Enfocado al manejo de una nutrición adecuada que permita la disminución del consumo de sal, grasas trans y el aumento de frutas y verduras en la alimentación, con un adecuado manejo de la economía familiar.



Prevención del consumo nocivo de tabaco y alcohol:

Se organizarán actividades que favorezcan la participación e integración del grupo familiar generando espacios 100 por ciento libres de humo.

También, llevarán a cabo jornadas semanales y quincenales que, durante 6 meses, tienen el propósito de lograr cambios en la adopción de estilos de vida saludables de los participantes y generar los siguientes beneficios:

A nivel empresarial

- La organización recibirá apoyo en la implementación del Decreto 1072 de 2015 que contiene el decreto 1443 en el que todas las empresas, sin importar su tamaño, deberán sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.
- Reducción de los niveles de ausentismo laboral y nivel de estrés en los equipos de trabajo, a través de la ejecución de múltiples actividades de salud recreativas y educativas.
- Levantamiento y entrega del perfil epidemiológico en Riesgo Cardiovascular y sus indicadores de impacto.
- Respaldo en el manejo de estrategias de prevención de consumo nocivo de tabaco y alcohol.
- Acompañamiento de equipo interdisciplinario en nutrición, psicología, enfermería, medicina, fisioterapia, trabajo social, gerontología, durante 6 meses.



A nivel trabajadores

- Recibirán un diagnóstico del Riesgo cardiovascular y enfermedad metabólica a 10 años.
- Acompañamiento en el aumento de la actividad física 150 minutos semanales.
- Acompañamiento para la disminución del peso corporal.
- Acompañamiento para el abandono o disminución del consumo del tabaco y el alcohol.
- Apoyo en la disminución de factores de riesgo asociados a enfermedades cardiovasculares.

Al finalizar el 2015, alcanzamos una cobertura de 7.456 trabajadores afiliados dispuestos a modificar sus hábitos de vida saludable con el programa 'Amo mi vida, cuido mi corazón'.

Cajasan sigue demostrando lo importante que es continuar ofreciendo programas y servicios de calidad que generen alto impacto en nuestros grupos de interés, por quienes trabajamos e innovamos constantemente unidos al crecimiento y desarrollo de Santander con propuestas de valor superior que nos permiten permanecer en el corazón de las familias santandereanas y estar 'cada día más cerca para llegar más lejos'.





Cajas sin Fronteras



ALIANZA ESTRATÉGICA

6.2.9 Cajas sin Fronteras

Convenio desarrollado a nivel nacional que reúne a 28 Cajas de Compensación Familiar de todo el país para entregar servicios en formación, turismo, cultura y recreación a 7 millones de trabajadores de 388 mil empresas afiliadas, quienes pueden acceder a:

- Cerca de 30 centros vacacionales
- 34 centros, clubes y parques recreativos
- 4 Ecoparques
- Parque extremo
- 11 Hoteles

A través de esta iniciativa estratégica, recibimos en el 2015 a 344 afiliados de otras Cajas de Compensación Familiar del país, quienes se beneficiaron de los servicios de recreación, deporte y turismo.

De igual forma, 210 afiliados a *Cajasan* disfrutaron de los mismos beneficios en las sedes vacacionales y recreativas de otras Cajas de Compensación ubicadas en las diferentes ciudades y destinos turísticos del país.



6.3

Nuestra gestión socialmente responsable

Contribuimos con la generación de una sociedad más equitativa, participativa e incluyente que ofrezca, a través de programas sociales integrales de alto impacto, el mejoramiento de la calidad de vida de la población menos favorecida de la región al estar cada día más cerca de su realidad, necesidades y expectativas.

Por tal razón, Cajasan asume con compromiso, dedicación y entrega su rol de empresa socialmente responsable para permanecer unida al crecimiento, desarrollo y progreso del Departamento trabajando, de manera conjunta, con aliados estratégicos que brindan el acceso a más oportunidades de bienestar y conocimiento.

Continuaremos fortaleciendo nuestra operación en el 2016 con la fiel convicción de trabajar con una propuesta de valor firme contra la desigualdad, la exclusión y las condiciones de extrema pobreza que permita continuar brindando atención integral a niños, niñas y adolescentes santandereanos en condición de vulnerabilidad.



Responsabilidad Social y Cooperación

Ejecutamos la gestión, administración, control de la ejecución y seguimiento a impactos, de los recursos de los Fondos:

- Atención Integral a la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria – FONIÑEZ
- Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC
- Subsidio en Especie
- Programa 40 mil primeros empleos
- Programa del fondo de Promoción y Prevención con el proyecto ‘Amo mi vida, cuido mi corazón’

La gestión y ejecución de fuentes de recursos por proyectos de cooperación ascendió, en el 2015 a \$9.800.000 millones, destinados para la inversión social de los siguientes proyectos:

- Promovemos Tejido Social Fase II y III
- Encuentros con mi gente Fase II
- Fortalecimiento de 50 unidades productivas de personas en proceso de reintegración y sus familias en el Departamento de la Agencia Colombiana para la Reintegración – ACR capítulo Santander.

En esta medida, realizamos intervenciones con diferentes grupos de interés de la región como:

- Población en condiciones de pobreza extrema
- Familias en situación de desplazamiento
- Víctimas de la violencia
- Personas en proceso de reintegración, quienes recibieron un acompañamiento integral para el mejoramiento de su calidad de vida a nivel individual, familiar y comunidad.

Brindamos una atención especial a más de 7 mil niños, niñas y adolescentes de zonas con los indicadores socioeconómicos más bajos del Departamento a través de estrategias culturales y deportivas donde promovimos el uso adecuado del tiempo libre para alejarlos de problemas sociales como la drogadicción, violencia intrafamiliar, trabajo infantil, entre otros.

Gracias a estas iniciativas, logramos beneficiar a más de 54.198 personas en los diferentes fondos y proyectos de cooperación.



Fondos Especiales

Foniñez

Enmarcados en la Ley 789 de 2002, *Cajasan* en la presente gestión llevó a cabo la ejecución de \$7.271 millones en recursos, destinados para el Fondo de Atención Integral a la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria – FONIÑEZ, que permitieron atender a 31.264 niños, niñas y adolescentes de población vulnerable en 25 municipios de Santander.

Para poner en marcha este fondo, que busca contribuir con el adecuado desarrollo integral, físico, cognitivo, social y emocional de los niños, niñas y adolescentes, con la participación activa de la comunidad y de la familia en su ejecución y seguimiento. Se firmaron convenios con las Alcaldías y Secretarías de Educación municipal, ONGS, empresas públicas y privadas y las Unidades Estratégicas de Negocio de la Corporación.



Atención Integral a la Niñez - AIN

Contribuimos en la formación de potenciales ciudadanos, cubriendo las carencias de las familias de menores ingresos y motivando a que sus hijos en la etapa inicial de primera infancia inicien un proceso formal de educación que genere las bases para el desarrollo de sus capacidades y habilidades.

Para ello, destinamos \$1.485 millones al programa de Atención Integral a la Niñez – AIN, que permitió beneficiar a 1.900 niños y niñas de cero a seis años de población vulnerable de los estratos 1 y 2 del SISBÉN o en situación de exclusión social, discapacidad o desplazamiento de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, San Vicente de Chucurí y Barrancabermeja a través de los siguientes componentes:

- Educación inicial: 1.500 niños y niñas
- Salud: 250 niños y niñas atendidos
- Lúdica y recreación: 150 niños y niñas beneficiados

Los programas de AIN buscan generar en los niños:

- Desarrollo de competencias en niños menores de 6 años, que permitan un conocimiento de sí mismos, de su entorno físico y social e incentiven la interacción con los demás; que se constituyen en la base para los aprendizajes posteriores y para una mejora en su calidad de vida.



- Recuperación de los espacios familiares, comunitarios e institucionales, que favorezcan el desarrollo integral y generen aprendizajes tempranos de calidad para los niños menores de 6 años.
- Articulación del trabajo interinstitucional e intersectorial para la atención integral a la primera infancia, que permita garantizar el tránsito exitoso del niño y la niña hacia la escuela.
- La atención integral para los niños, especialmente los más pobres y vulnerables, mediante modalidades que involucren a familias, las comunidades y las instituciones especializadas en la materia.



Ante el desafío de generar con los programas de AIN la sensibilización e inclusión educativa de niños y niñas con necesidades educativas especiales con discapacidad física y/o cognitiva, garantizamos que 145 menores recibieran atención integral e incluyente. Para tal efecto, se capacitaron a 770 docentes en talleres de sensibilización e inclusión educativa con el propósito de promover la accesibilidad permitiendo una educación en igualdad de condiciones para todos.

Adicionalmente, atendimos 250 niños entre los 0 y los 12 años de los estratos 1 y 2 de la Comuna 7 de Barrancabermeja con el desarrollo del programa materno infantil 'Creciendo Juntos' por medio del cual contribuimos a la inclusión educativa y al desarrollo de inteligencias múltiples en el marco de la estimulación temprana.

En esta medida, desarrollamos la capacidad de aprendizaje y adaptabilidad del cerebro en beneficio del niño con la intención de ofrecerles estímulos constantes de manera individual, respetando y contemplando sus necesidades, estados y etapas de desarrollo de la primera infancia.



Jornada Escolar Complementaria - JEC

Propiciamos el adecuado desarrollo integral, físico, cognitivo, social y emocional de 29.364 niños, niñas y adolescentes con edades entre los 7 y 14 años de 144 instituciones educativas vulnerables de carácter oficial de los estratos 0, 1 y 2, a través de actividades lúdicas pedagógicas, reflexivas y terapéuticas para potencializar la imagen positiva de su niñez, a la vez que estimulan actividades que buscan crecimiento.

Objetivos

- Mejorar la calidad del aprendizaje, brindando espacios de refuerzo escolar.
- Brindar ambientes de aprendizaje que ofrezcan oportunidades para el conocimiento y aplicación de la tecnología.
- Disminuir los riesgos de la población infantil y juvenil, alejando a los estudiantes del ocio improductivo y las actividades nocivas, propiciando espacios que estimulen el buen uso del tiempo libre.
- Incentivar en los niños, niñas y adolescentes prácticas culturales que se orienten al respeto por los derechos humanos, la valoración de las diferencias y el ejercicio de la democracia.

Ante esto, distribuimos \$5.786 millones para el programa JEC que beneficiaron a la población atendida en las siguientes modalidades:



Medioambiental

Atendimos a 4.451 estudiantes, quienes adquirieron conciencia sobre la importancia de cuidar y preservar su entorno al implementar estrategias de manejo y conservación de la flora y fauna.

Artístico - Cultural

11.433 niños, niñas y adolescentes integraron la modalidad artística y cultural, que les permitió expresarse, favorecer su flexibilidad y capacidad de adaptarse a situaciones nuevas al representar su contexto diario mediante experiencias de producción artística como la música, el movimiento y las artes plásticas.

Deportiva

Propiciamos la vinculación de 12.907 niños y adolescentes a las Escuelas de Formación Deportiva, garantizando así la oportunidad de mantener un buen nivel competitivo.

Ciencia y Tecnología

Participamos con 573 niños, niñas y adolescentes en espacios de ciencia y tecnología, generando interés y motivación en estos campos del conocimiento, propiciando la transformación del entorno a través de la utilización crítica, racional y creativa de los recursos. El proceso de formación en esta modalidad permitió la participación de 120 niños en actividades experimentales y eventos de robótica.



FOSFEC

Iniciativa estratégica destinada a reducir los impactos negativos que genera el desempleo en la región al buscar el reintegro a la vida laboral de la población cesante otorgándole por un periodo de seis meses orientación, capacitación y acceso a beneficios como el pago de salud y pensión, cuota monetaria e incentivo por ahorro de cesantías.

Para la implementación y puesta en marcha del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante - FOSFEC, ejecutamos \$7.894 millones en recursos.

Hechos relevantes:

Vinculamos, mediante el Mecanismo de Protección al Cesante – MPC, a 12.934 personas al otorgarles beneficios económicos distribuidos de la siguiente manera:

- Destinamos \$3.593 millones para beneficiar a 2.870 personas con el pago de salud y pensión. De este grupo, 1.622 son beneficiarios de la cuota monetaria.
- Capacitamos a 3.994 personas en cursos de educación informal, formación académica y técnico – laboral en los programas de:
 - Ciencias administrativas y financieras
 - Seguridad y vigilancia
 - Técnico en Logística
 - Tecnología de la Información y la Comunicación – TIC
 - Programación Neurolingüística – PNL
- Gestionamos, a través del Centro de Empleo Cajasan, que 6.070 personas en situación de desempleo fueran remitidas a empresas, donde 1.757 lograron vincularse a la vida laboral durante la vigencia 2015.



Educación Formal y Bibliotecas

Atendimos 16.860 niños, niñas y adolescentes de los estratos 0, 1 y 2 a través de los programas de Jornada Escolar Complementaria Cajazon y Capazan, desarrollando diferentes actividades en las modalidades ambiental, deportiva, artística y tecnológica que permitieron el aprovechamiento del tiempo libre de la población beneficiaria.

También, desarrollamos temas de prevención del maltrato infantil, trabajo infantil, bullying, entre otros aspectos donde vinculamos a los padres de familia de los niños atendidos mediante talleres que fortalecieron los patrones de crianza, incentivaron el buen trato y mejoraron las relaciones de los hogares beneficiarios con esta iniciativa.



Cajazon – Cajasan con Corazón

Busca que niños, niñas y adolescentes utilicen adecuadamente su tiempo libre en el desarrollo de actividades que estimulen sus habilidades, destrezas y conocimiento de los conceptos y herramientas tecnológicas.

En el 2015, 13.860 niños niñas y adolescentes del área rural y urbana del Departamento atendidos de la siguiente manera:

Bucaramanga: 2.960
Floridablanca: 2.679
Girón: 4.745
Piedecuesta: 217
El Playón: 834
Rionegro: 502
Puerto Wilches: 923
Lebrija: 1.000



Estrategia 'De cero a siempre'

En *Cajasan*, respaldamos la estrategia del Gobierno nacional dirigida a promover y garantizar el Desarrollo Infantil Temprano de los niños y niñas a través de un trabajo unificado e intersectorial que, desde una perspectiva de derechos, articula todos los planes, programas y acciones implementados en el país, a través de la estrategia 'De cero a siempre'.

La iniciativa, implementada en los jardines infantiles de Cajasan y Centros de Desarrollo Infantil – CDI de Zapamanga y Luz del Cielo, en Bucaramanga, y Monseñor Jaime Prieto Amaya en Barrancabermeja, se logró que 1.396 niños fueran parte del programa nutricional accediendo a servicios complementarios en educación, salud, recreación y formación.

Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura Culturazón

Fortalecimos el potencial artístico-cultural de 2.400 niños, niñas y adolescentes entre los 1 y los 15 años de la Provincia de Soto Norte en los municipios de Vetas, Charta, Matanza, Tona, Suratá y Colorado, partiendo del desarrollo de valores, habilidades, comportamientos y actitudes para la convivencia en armonía y el crecimiento integral como herramientas fundamentales de reconocimiento e inclusión familiar y social.



Cuerdas, sones y vientos

Estimulamos ‘a través de la música’ la imaginación, creatividad, habilidades cognitivas, afectivas y psicomotoras de niños, niñas y adolescentes entre los 7 y los 15 años de población vulnerable del municipio de Piedecuesta.

Este proyecto de Jornada Escolar Complementaria, que dio inicio a la conformación de la orquesta sinfónica Cajasan, contó con una cobertura de 1.000 niños de las diferentes sedes del Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento.

Danzarte

A través de las danzas y los tambores creamos un medio alternativo de formación en el ámbito escolar que contribuyó al desarrollo integral de 500 niños, niñas y adolescentes entre los 7 y los 15 años del municipio de Girón, mejorando aspectos motores, físicos, de pensamiento e interacción social.

Danzarte centró sus esfuerzos en rescatar el talento de niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad al recuperar la identidad y el patrimonio artístico – cultural, permitiendo que ellos identifiquen sus propias raíces, desarrollen una expresión auténtica y fomenten el folclor como factor de socialización.



Fundeniñez

Con el programa de Fundamentación e Implementación de Alternativas Culturales, Deportivas y Sociales para la Niñez y Adolescentes en pro de mejorar la calidad de vida y la sociedad – Fundeniñez; promovimos el derecho de 400 niños, niñas y adolescentes al descanso, sano esparcimiento, juego, recreación, deporte y participación en jornadas artísticas, lúdicas y culturales como parte fundamental del desarrollo de sus capacidades, habilidades físicas e intelectuales, autoestima y confianza.

Recreación y Deportes

Recreazon

Desarrollamos, desde el deporte y la recreación, las competencias básicas de 5.966 niños y niñas entre los 6 y los 15 años, de 33 instituciones educativas de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Los Santos, Aratoca, Valle de San José, San Gil, Socorro, Simacota, Güepsa y Vélez.

Con el programa Recreazon contribuimos al desarrollo humano guiando a un aprendizaje sensible de sí mismo, de la naturaleza, la sociedad, promoviendo el deporte y la cultura a partir de múltiples alternativas de expresión que llevan a la formación integral de la población beneficiaria.

Igualmente, 488 menores fueron atendidos a través del programa de Escuelas de Formación Deportiva en Fútbol.





Atención al cliente

Generamos y propiciamos espacios que garantizan mecanismos accesibles para afiliados y no afiliados al momento de obtener una retroalimentación exitosa sobre los servicios recibidos a través de los siguientes canales de comunicación:

- Buzones de sugerencias
- Correo electrónico: gestion.cliente@cajasan.com
- Línea gratuita 018000972021
- Línea telefónica 6434444 - extensiones: 4327- 4328
- Oficina de atención al cliente: Sede administrativa Puerta del Sol – Primer piso
- Asesores empresariales o personal de contacto
- Página web: www.cajasan.com
- Redes sociales
- Encuestas de satisfacción y fidelización
- Grupos focales realizados en comunidades

6.4 Nuestros clientes



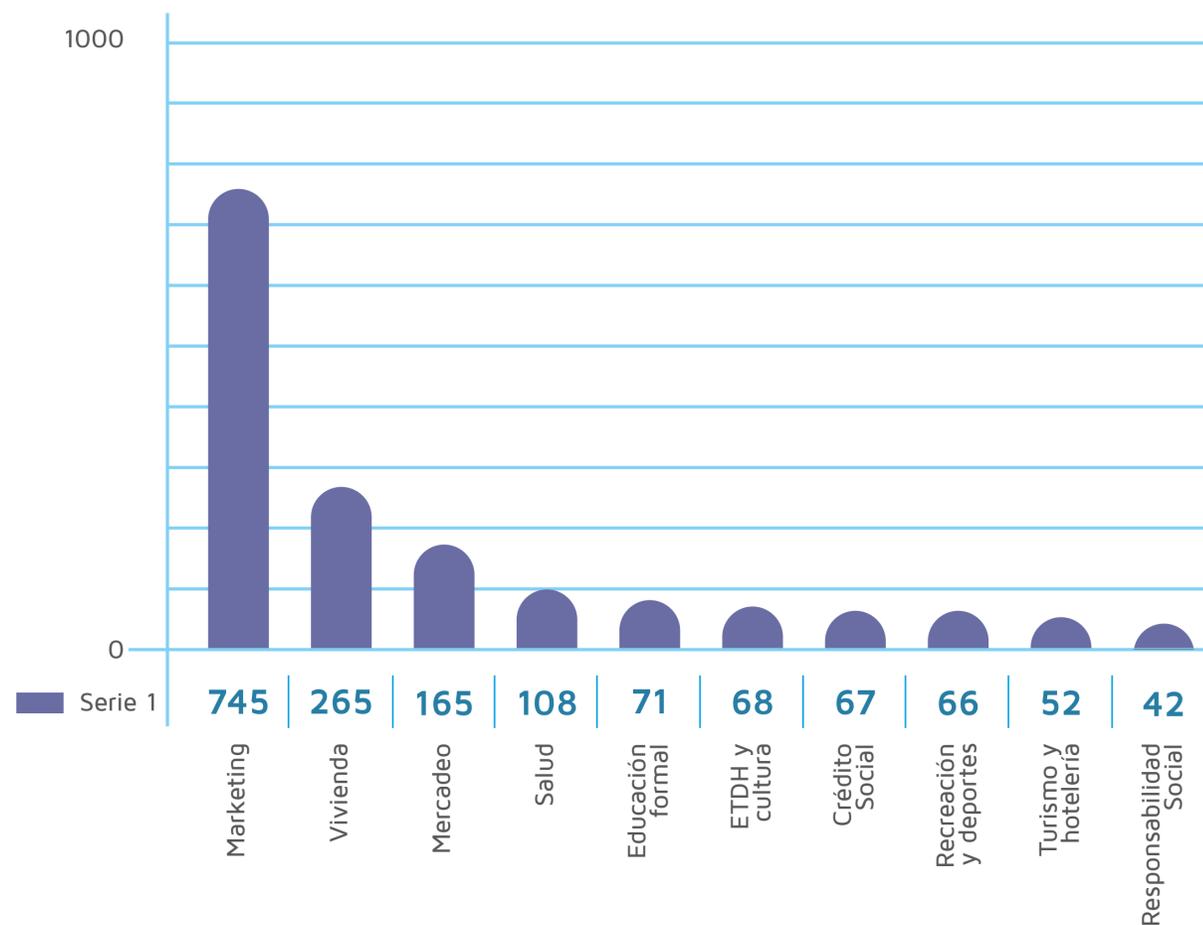
Igualmente, tramitamos las PQRS (Peticiones, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias) con el apoyo del proceso de gestión al cliente promoviendo los atributos del buen servicio enmarcados en un trato respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo, con el objetivo de la comprensión de sus deberes y derechos bajo la normatividad que preside las Cajas de Compensación y las políticas internas, buscando la participación del personal y su compromiso con el servicio al cliente.

Cajasan, en el 2015, gestionó y dio respuesta a 1762 PQRS solucionando e investigando las fallas en los servicios ofrecidos, realizando encuestas posterior al envío de las respuestas, para conocer la percepción de las mismas y retroalimentar los actores involucrados en la prestación del servicio. En el 2014, gestionamos 2153 PQRS, presentándose una variación de 391 sobre la vigencia del 2015. Por lo tanto, observamos una disminución bastante significativa en cuanto a PQR'S se trata, obviando la participación y mejora de nuestros colaboradores bajo la normatividad que rige a las Cajas de Compensación.

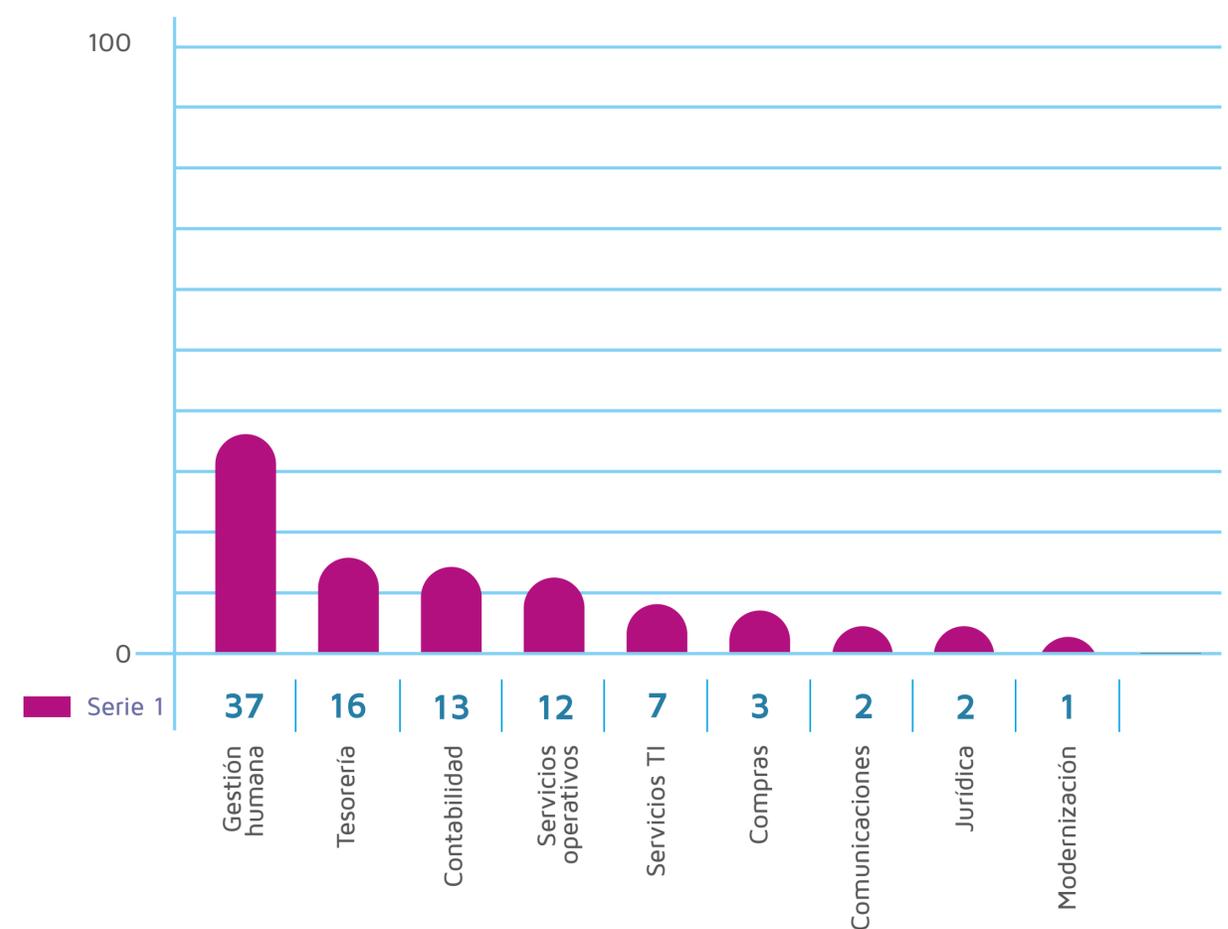


PQR'S (Peticiones, Quejas, Reconocimiento y Sugerencias) año 2015

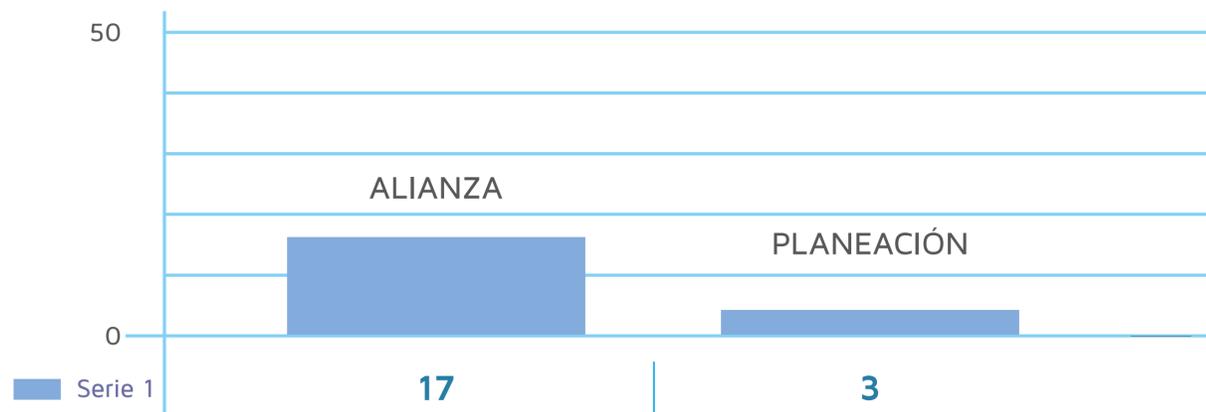
UEN - Unidades Estratégicas de Negocio



USC - Unidades de Soporte Corporativo

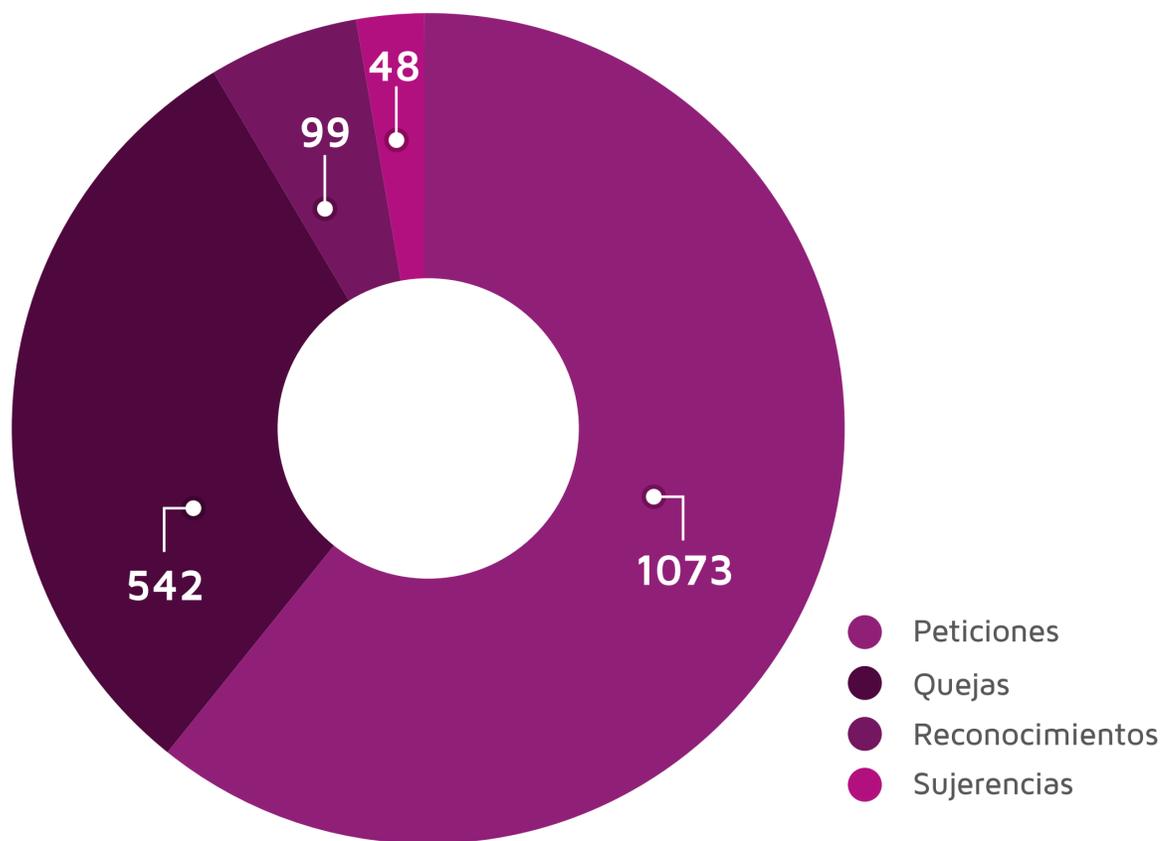


UDIR – Unidades de Dirección

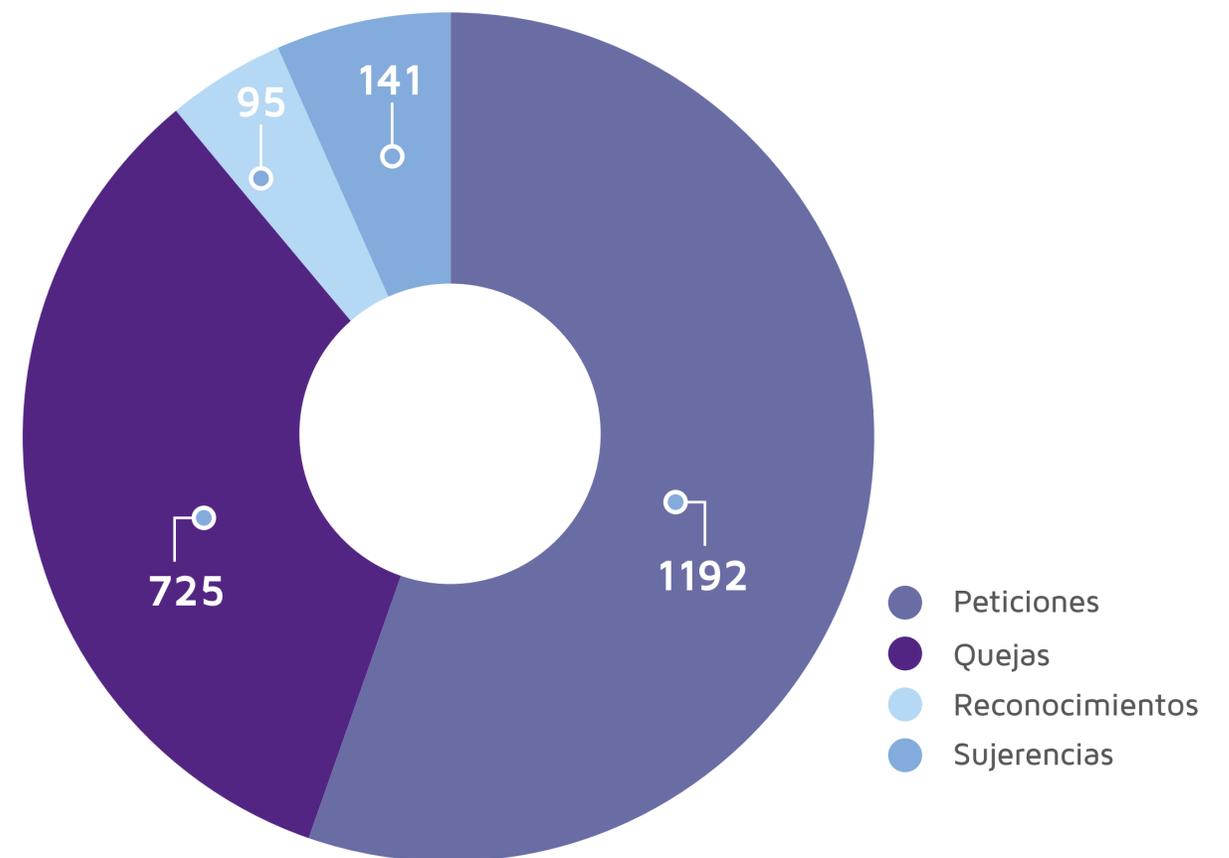


PQRS (Peticiónes, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias)

PQRS 2015

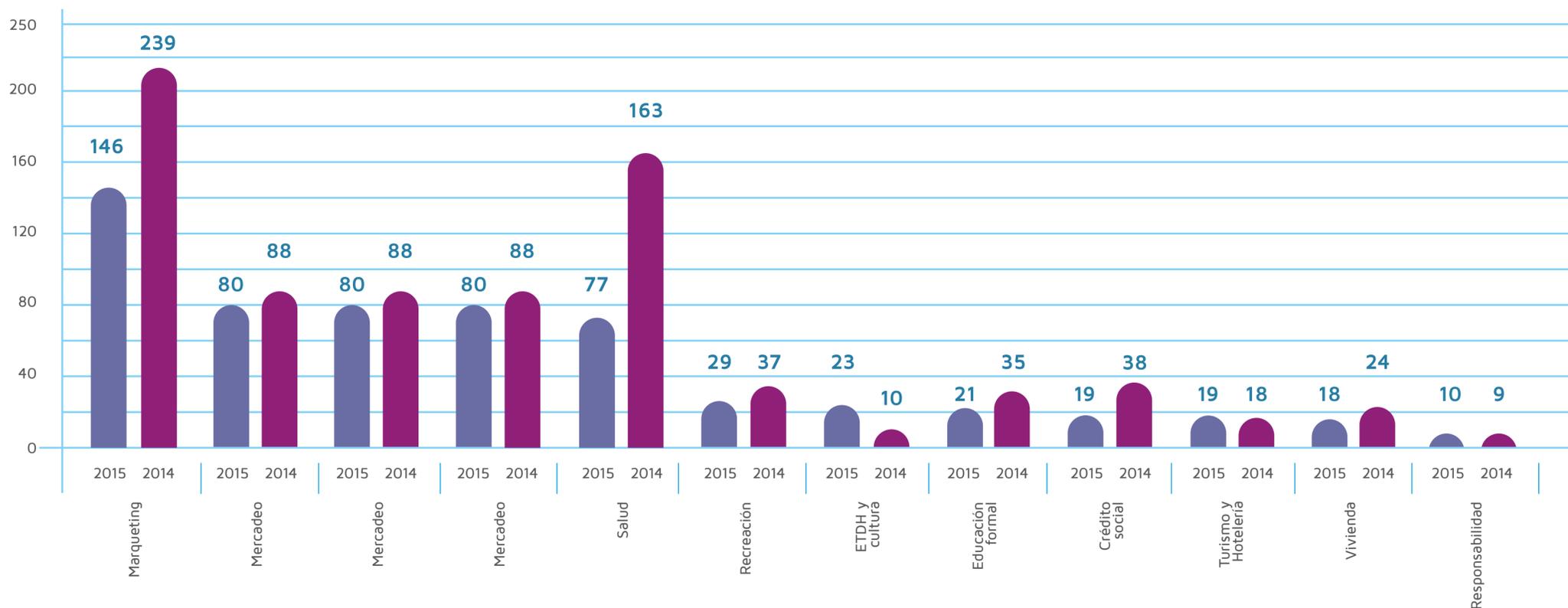
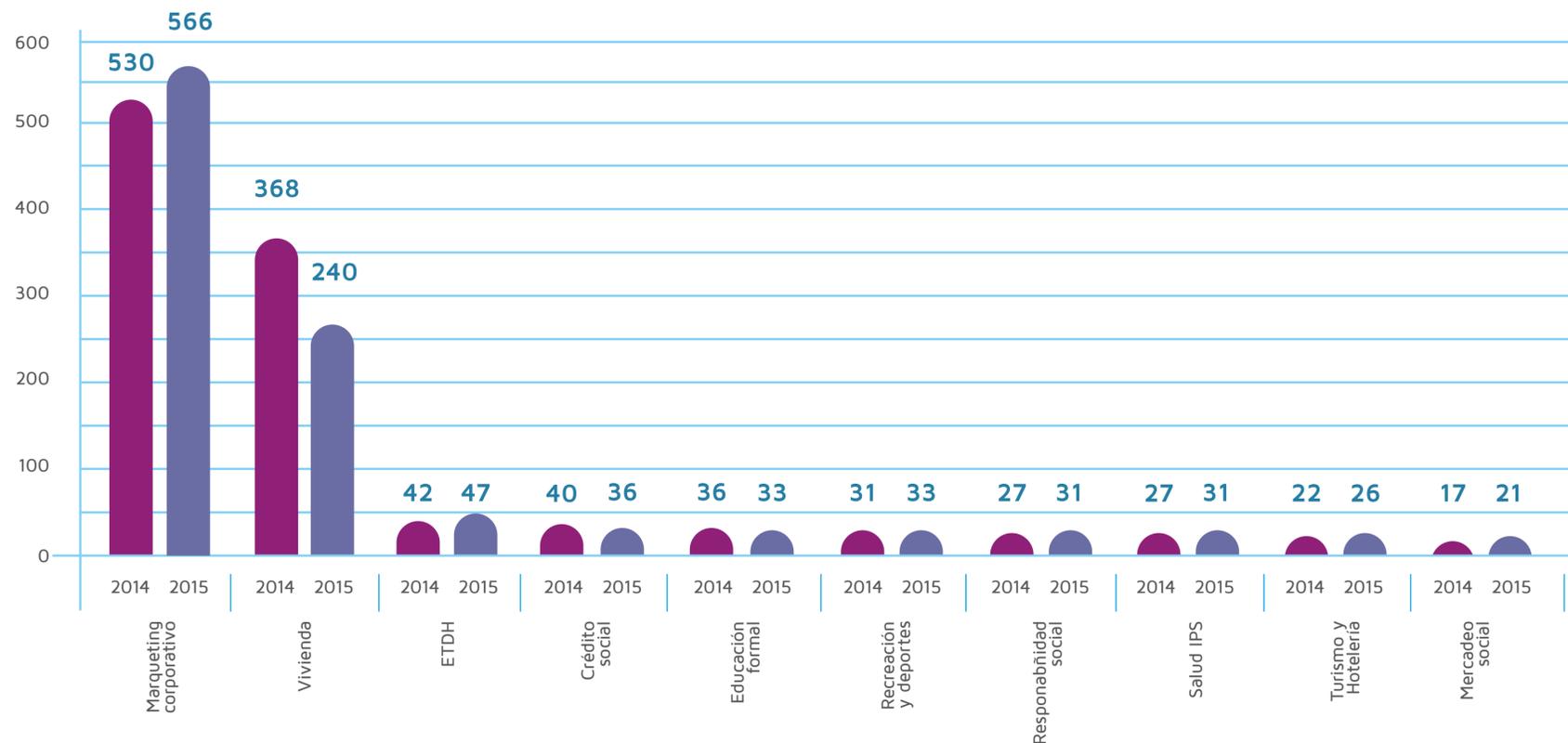


PQRS 2014



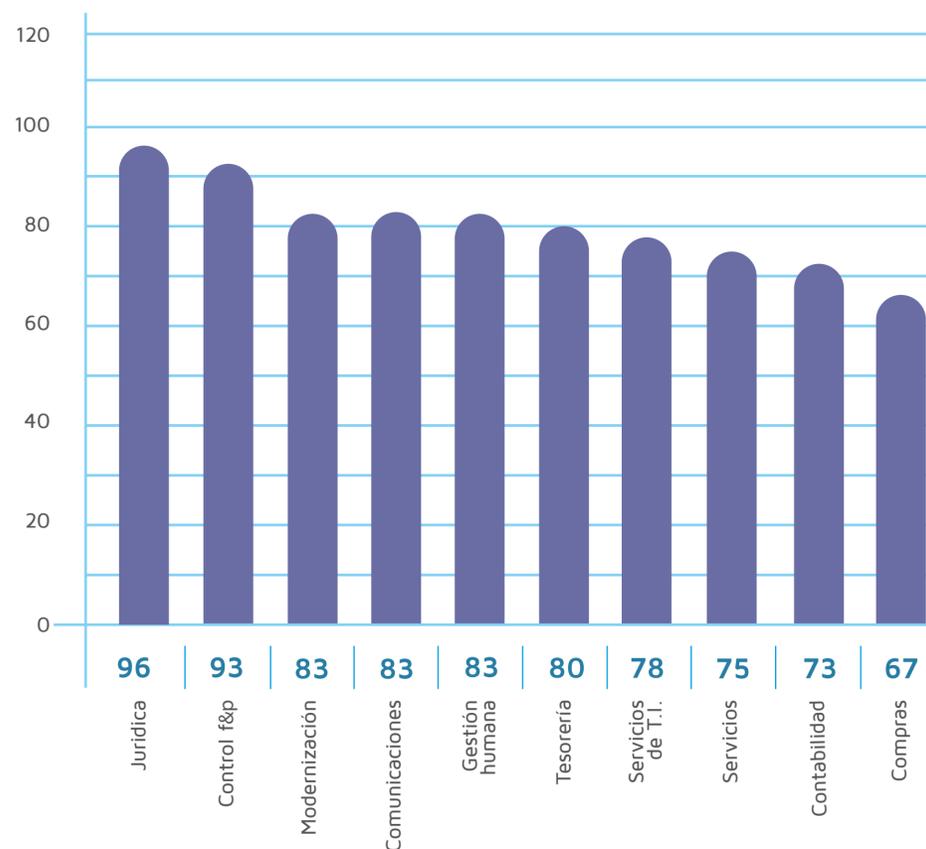
UEN – Unidades Estratégicas de Negocio

Resultados por PQRS

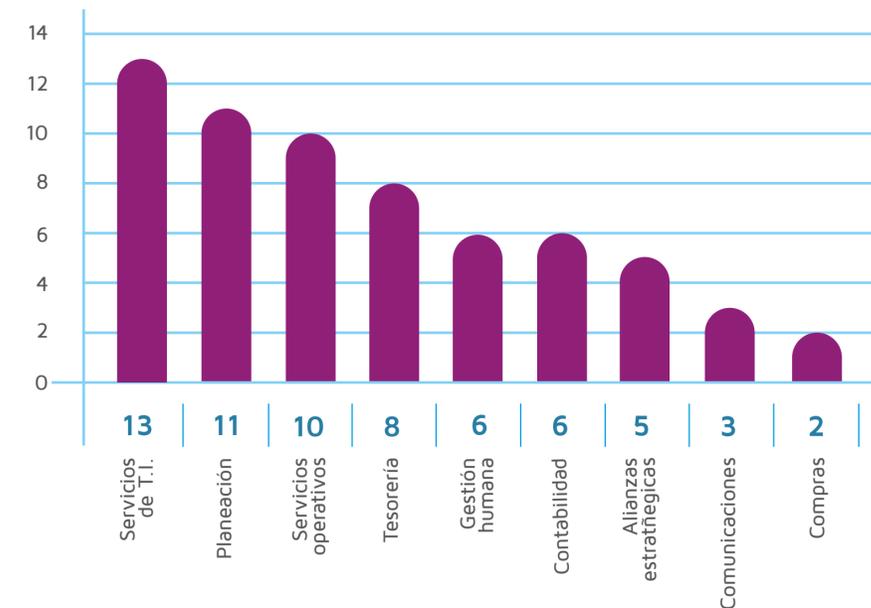


USC – Unidades de Soporte Corporativo y UDIR – Unidades de Dirección

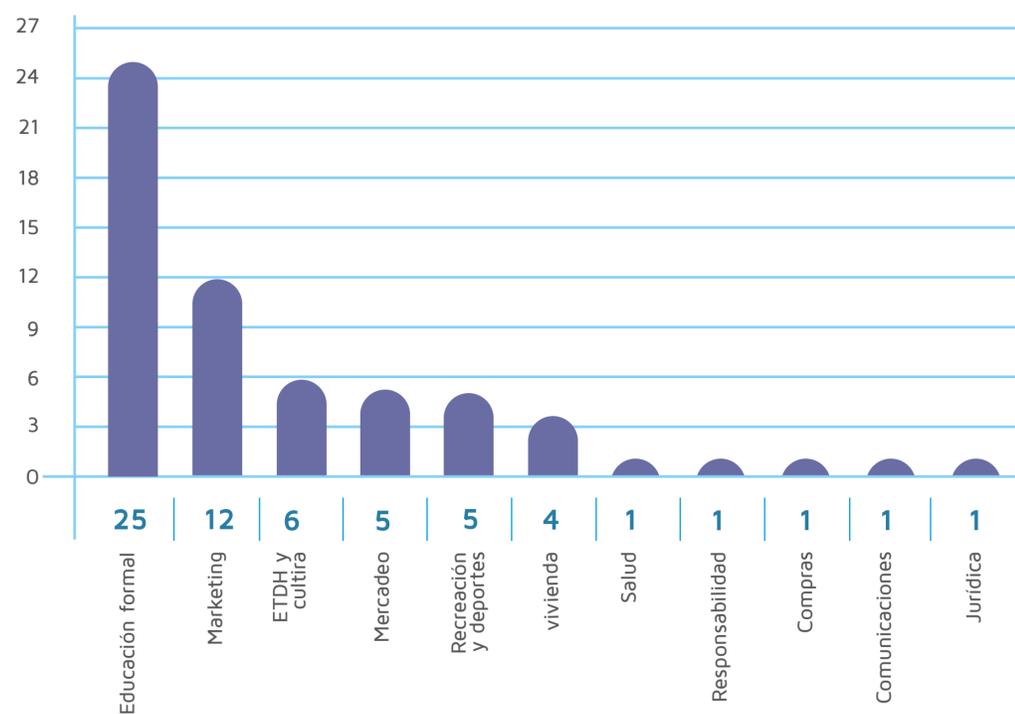
QUEJAS UEN - UDIR 2014



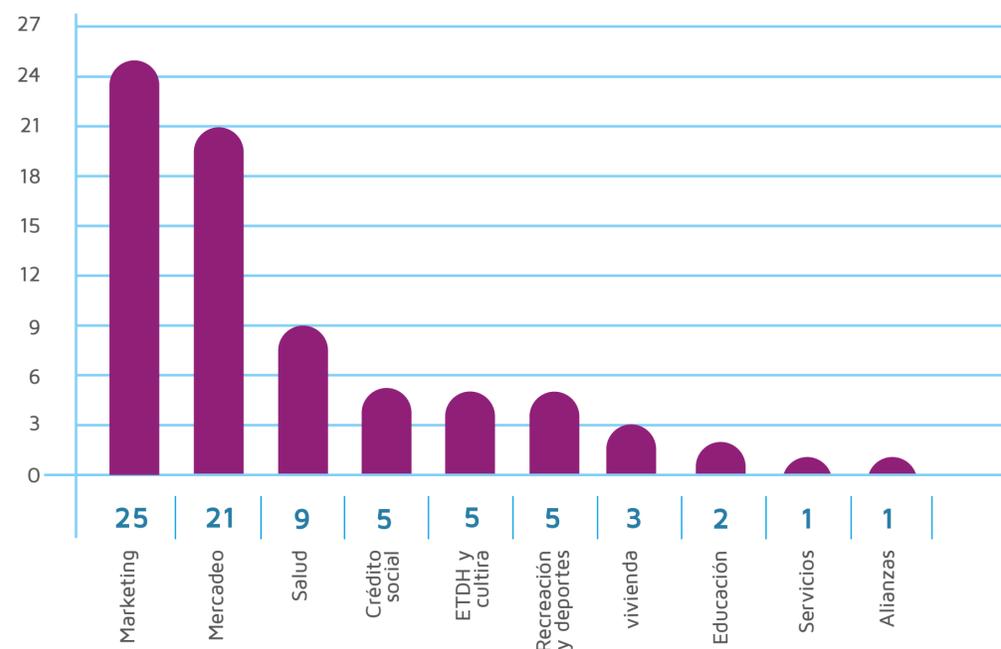
QUEJAS USC - UDIR 2015



Reconocimientos 2015



Sugerencias 2015



Protección de datos personales

En cumplimiento de la Ley de Habeas Data, a través de la implementación de un mecanismo que permitió la verificación de los datos personales de nuestros afiliados junto con la autorización de los mismos, en el año logramos la actualización de 131.311 trabajadores vinculados a la Caja de Compensación, con quienes mejoramos las comunicaciones para el acceso a los servicios y beneficios brindados por la Corporación.

Del mismo modo, 12.440 empresas afiliadas a *Cajasan* actualizaron su información a través de gestión directa y telefónica.



6.5 Nuestro talento humano

6.5.1 Nuestros colaboradores

En la gestión 2015, contamos con un esquema de contratación promedio de 952 colaboradores, alcanzando en algunas temporadas del año, por las necesidades del servicio, hasta 1028 colaboradores contratados.

PLANTA DE PERSONAL TOTAL												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
758	1009	1009	1017	1015	1017	1028	1020	1012	1021	879	644	952

La planta de personal estuvo dividida en contratación directa de personal y contratación de personal en misión a través de empresas de servicios temporales, contando con una participación del 85% en promedio para la contratación directa y el 15% para el personal en misión. *Cajasan* ofrece la oportunidad y preferencia para contratación directa a los trabajadores en misión a quienes se destacan por su buen desempeño y compromiso con la organización.



Tipos de Contratación

PLANTA DE PERSONAL POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio	Participación
Contratación directa	644	870	878	880	883	872	881	873	866	866	732	506	813	85%
Contratación por temporal	114	139	131	137	132	145	147	147	146	155	147	138	140	15%
Totales	758	1009	1009	1017	1015	1017	1028	1020	1012	1021	879	644	952	

En este sentido, contamos con una fuerza laboral compuesta por colaboradores contratados a término fijo con una participación del 75%, a término indefinido con una participación del 21% y contratos de aprendizaje con una participación del 4%.

PLANTA DE PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

Tipo contrato	Sexo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio	Participación
A término fijo	Femenino	381	586	582	587	580	586	582	577	578	592	505	281	535	75%
	Masculino	149	200	197	199	198	194	198	196	191	181	133	118	180	25%
Total F		530	786	779	786	780	780	780	773	769	773	638	399	714	75%
A término indefinido	Femenino	110	108	108	108	106	106	110	110	107	107	107	107	108	55%
	Masculino	86	86	86	86	86	86	91	91	91	90	90	89	88	45%
Total I		196	194	194	194	192	192	201	201	198	197	197	196	196	21%
Contrato de aprendizaje	Femenino	24	22	26	26	31	31	33	31	30	36	33	37	30	71%
	Masculino	8	7	10	11	14	14	14	15	15	15	11	12	12	1%
Total S		32	29	36	37	45	45	47	46	45	51	44	49	42	4%
Total general		758	1009	1009	1017	1015	1017	1028	1020	1012	1021	879	644	952	



VARIACIÓN PLANTA DE PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	Promedio 2014	Promedio 2015	Variación 2014-2015
Fijo	746	714	-4%
Indefinido	199	196	-2%
Aprendizaje	37	42	12%
Total	982	952	-3%

Nuestra planta de personal se destaca por la alta participación del personal femenino, ya que está compuesta en un 29% por hombres y un 71% por mujeres, dentro de las cuales se encuentran madres cabeza de hogar a través de contrato directo, propiciando espacios de bienestar y progreso para este valioso grupo de mujeres trabajadoras y pujantes del Departamento, reconociendo su especial labor y contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

PLANTA DE PERSONAL POR GENERO

Género	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio	Participación
Femenino	515	716	716	721	717	723	725	718	715	735	645	425	673	71%
Masculino	243	293	293	296	298	294	303	302	297	286	234	219	280	29%
Total general	758	1009	1009	1017	1015	1017	1028	1020	1012	1021	879	644	952	



Por tal motivo, como empresa líder en la región, nuestro capital humano se encuentra ubicado en todos los municipios donde *Cajasan* tiene operación, generando así acceso al sector laboral en todo el Departamento con la siguiente distribución:

FUERZA LABORAL POR MUNICIPIO													
Municipio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
BARBOSA	14	14	14	14	13	13	12	13	14	12	12	12	13
BARRANCABERMEJA	46	66	70	70	70	72	75	72	71	72	62	24	64
BUCARAMANGA	500	606	615	620	623	624	631	621	624	638	534	449	590
CIMITARRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EL PLAYÓN		9	9	9	10	10	10	10	10	11	7	1	9
FLORIDABLANCA	44	97	99	99	96	98	100	103	105	105	100	34	90
GIRÓN	3	11	11	11	11	11	11	11	10	10	4	1	9
LEBRIJA	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
MÁLAGA	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1
PIEDRECUESTA	56	98	83	80	77	77	75	75	70	69	69	32	72
PINCHOTE	6	7	7	10	13	17	20	22	22	19	19	20	15
PUERTO WILCHES	1	1	1	1	1	1		1					1
SABANA DE TORRES	8	10	10	11	9	10	12	12	11	10	12	12	11
SAN ALBERTO	7	7	7	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6
SAN GIL	50	56	56	54	55	49	46	48	47	48	41	40	49
SAN VICENTE DE CHUCURÍ	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3
SOCORRO	8	8	7	8	8	7	8	6	7	7	7	7	7
VÉLEZ	11	9	10	12	12	11	11	8	4	3	2	2	8
MATANZA		3	3	3	3	3	3	3	3	3			3
TONA				2	2	2	2	2	2	2			2
Total general	758	1009	1009	1017	1015	1017	1028	1020	1012	1021	879	644	955



FUERZA LABORAL POR MUNICIPIO Y POR GÉNERO

Municipio	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Promedios	
	Fem	Mas	Fem	Mas																						
BARBOSA	10	4	10	4	10	4	10	4	10	3	10	3	9	3	9	4	9	5	9	3	9	3	9	3	9,5	4
BARRANCABERMEJA	42	4	58	8	59	11	59	11	58	12	58	14	63	12	61	11	63	8	63	9	55	7	17	7	770	10
BUCARAMANGA	333	167	408	198	413	202	419	201	419	204	420	204	421	210	413	208	415	209	435	203	374	160	295	154	7085	193
CIMITARRA	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		12	0
EL PLAYÓN			8	1	8	1	8	1	9	1	9	1	9	1	9	1	9	1	10	1	7		1		96	1
FLORIDABLANCA	33	11	81	16	82	17	82	17	79	17	81	17	82	18	84	19	86	19	86	19	82	18	25	9	1080	16
GIRÓN	3		7	4	7	4	7	4	7	4	7	4	7	4	7	4	7	3	7	3	4		1		105	4
LEBRIJA	1		1		1		1				1		1		1		1		1		1		1		11	0
MALAGA	1		1		1		1		1		1		1		1				1		1		1		11	0
PIEDRECUESTA	28	28	70	28	64	19	63	17	60	17	60	17	58	17	58	17	55	15	54	15	53	16	16	16	861	19
PINCHOTE	3	3	4	3	4	3	5	5	8	5	11	6	11	9	11	11	11	11	10	9	12	7	12	8	182	7
PUERTO WILCHES	1		1		1		1		1		1				1										7	0
SABANA DE TORRES	7	1	7	3	7	3	8	3	7	2	7	3	7	5	8	4	7	4	6	4	7	5	7	5	127	4
SAN ALBERTO	6	1	6	1	6	1	5	1	5	1	5		5		5	1	5	1	5		5	1	5	1	72	1
SAN GIL	33	17	37	19	37	19	33	21	34	21	34	15	33	13	33	15	32	15	33	15	26	5	26	14	590	17
SAN VICENTE DE CHUCURÍ	1		4		4		4		4		4		4		4		4		4		1		1		39	0
SOCORRO	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	2	5	3	5	1	5	2	5	2	5	2	5	2	88	2
VÉLEZ	7	4	6	3	6	4	6	6	6	6	5	6	5	6	4	4	2	2	2	1	2		2		95	4
MATANZA			1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2					27	2
TONA							2		2		2		2		2		2		2						14	0
Total general	515	243	716	293	716	293	721	296	717	298	723	294	725	303	718	302	715	297	735	286	645	234	425	219	11429	280



VARIACIÓN FUERZA LABORAL POR MUNICIPIO

Municipio	2011	2012	2013	2014	2015
BARBOSA	12	12	15	13	13
BARRANCABERMEJA	20	40	67	64	64
BETULIA	1	1	0	0	0
BUCARAMANGA	502	581	606	600	590
CIMITARRA	1	1	1	1	1
EL HATO	2	0	0	0	0
EL PLAYÓN	6	4	11	6	9
FLORIDABLANCA	39	44	92	93	90
GIRÓN	6	7	9	17	9
LEBRIJA	1	1	1	0	1
MÁLAGA	1	2	4	3	1
PINCHOTE	0	0	1	0	15
PIEDRECUESTA	36	45	83	87	72
PUERTO WILCHES	2	2	1	1	1
SABANA	9	9	9	8	11
SAN ALBERTO	10	7	9	8	6
SAN ANDRÉS	2	2	3	0	0
SAN GIL	51	52	56	60	49
SAN VICENTE	4	3	4	7	3
SOCORRO	9	8	8	7	7
VÉLEZ	7	8	10	9	8
MATANZA	0	0	0	0	3
TONA	0	0	0	0	2
TOTAL	721	829	990	984	955

Nuestra fuerza laboral se encuentra conformada por personal desde los 18 hasta los 63 años contratada en igualdad de condiciones y sin discriminación. En este sentido, ofrecemos oportunidades de incursión a la vida laboral para los jóvenes del Departamento, aportamos al crecimiento de nuestros colaboradores durante toda su vida laboral y brindamos la protección y seguridad que nuestros colaboradores en edad adulta necesitan para la construcción de una vejez segura.

PLANTA DE PERSONAL POR EDADES

Edad	Cantidad 2014	Porcentaje 2014	Cantidad 2015	Porcentaje 2015	Variación 2014-2015
DE 18 A 25 AÑOS	154	16%	161	17%	4%
DE 26 A 36 AÑOS	366	37%	368	39%	0%
DE 37 A 45 AÑOS	213	22%	189	20%	-13%
DE 45 A 59 AÑOS	236	24%	223	23%	-6%
60 AÑOS O MÁS	13	1%	13	1%	3%

Respetuosos del marco Constitucional, propiciamos y facilitamos el derecho de asociación, manteniendo excelentes relaciones de confianza, escucha y respeto con la organización sindical reconocida por la Corporación, evidenciándose que el 28% de nuestro capital humano pertenece al sindicato y personal convencionado, el 66% representa al personal no convencionado y el 5% restante al personal de contrato por aprendizaje.



COLABORADORES ASOCIADOS AL SINDICATO

	2011		2012		2013		2014		2015	
	Cant.	%								
SINDICALIZADOS	158	22%	149	18%	134	14%	123	13%	128	13%
NO SINDICALIZADOS	563	78%	680	82%	856	86%	859	87%	824	87%
TOTAL	721	100%	829	100%	990	100%	982	100%	952	100%

COLABORADORES BENEFICIARIOS DE LA CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO

	2011		2012		2013		2014		2015	
	Cant.	%								
CONVENCIONADOS	180	25%	168	20%	154	16%	136	14%	137	14%
NO CONVENCIONADOS	541	75%	661	80%	836	84%	846	86%	815	86%
TOTAL	721	100%	829	100%	990	100%	982	100%	952	100%

Dando cumplimiento a la convención colectiva de trabajo promovida a través de concurso interno y firmada con los trabajadores y representantes del sindicato con el fin de garantizar el derecho de asociación y ofrecer estabilidad y beneficios a nuestros colaboradores, se generó el pago de prestaciones extralegales para éste personal.

PRESTACIONES EXTRALEGALES

	Valor total pagado 2014	Cantidad de Colaboradores 2014	Valor total pagado 2015	Cantidad de Colaboradores 2015	Variación Valores pagados 2014-2015	Variación Cantidad de Trabajadores 2014-2015
PRIMA EXTRALEGAL JUNIO	\$ 65.283.102,51	138	\$ 65.529.868,81	126	0,4%	-10%
PRIMA DE ANTIGUEDAD	\$ 9.622.525,01	5	\$ 50.166.830,67	40	80,8%	88%
PRIMA DE VACACIONES	\$ 151.615.092,05	131	\$ 142.961.505,96	115	-6,1%	-14%
PRIMA EXTRALEGAL DICIEMBRE	\$ 126.760.190,78	132	\$ 135.175.851,93	135	6,2%	2%
TOTALES	\$ 353.280.910,35	406	\$ 393.834.057,37	416	10,3%	2%

Ante esto, con el fin de mantener la relación de confianza, escucha y respeto con la organización sindical y el personal convencionado, se brindaron diferentes espacios que promueven su participación en decisiones importantes para la Caja de Compensación en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, de Convivencia Laboral, de Relaciones Laborales, Educación, entre otros.

De esta manera, propiciamos y facilitamos el derecho de libre asociación, estrechando lazos de colaboración con la organización sindical reconocida por la Corporación, Sinaltracomfa.



Contribuimos con la **igualdad, inclusión y equidad**

Con la certeza de ser una Corporación equitativa y socialmente responsable, brindamos la oportunidad de crecimiento profesional tanto a hombres como a mujeres, sin discriminar en género, edad, condición social o etnia, ocupando los distintos cargos de la Caja, promoviendo la competencia sana y transparente para la promoción al interior de la empresa y logrando la participación de todos nuestros colaboradores a través de convocatorias internas. De este modo, aseguramos que el reconocimiento salarial para nuestros colaboradores se liquida atendiendo a las labores de cada cargo y no a otros factores ajenos al trabajo y que puedan relacionarse con prácticas de discriminación.

Bajo ese contexto, en nuestros programas incluimos a las madres cabeza de familia, así como personal con discapacidad, entre otros grupos poblacionales, generando que en el 2015 no se reportaran incidentes de discriminación por género, edad, condición social o etnia, raza, religión, opciones políticas y demás relacionadas que puedan afectar el bienestar de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, el personal directivo de *Cajasan* lo conforma en su mayoría personal femenino aportando así a la igualdad de género. Para la ocupación de nuestras vacantes se tiene en cuenta el cumplimiento de perfil y competencias necesarias para cada uno de los cargos creados dentro de la organización, indistintamente del género, origen, cultura o algún otro factor diferencial.



PARTICIPACIÓN NIVELES DE CARGO

Nivel del cargo	Promedio de colaboradores	Participación
ESTRATÉGICO		
OPERATIVO	774	81%
TÁCTICO	147	15%
Total general	952	100%

PARTICIPACIÓN NIVELES DE CARGO POR GÉNERO

Nivel del cargo	Sexo	Total general	Participación
ESTRATÉGICO	F	25	3%
	M	7	1%
OPERATIVO	F	537	56%
	M	236	25%
TÁCTICO	F	110	12%
	M	37	4%
Total general		952	100%

NIVEL SALARIAL POR GÉNERO

Sexo	Nivel Salarial	Promedio	Participación
Femenino	DE 1 A 2 SMMLV	525	55%
	DE 2 A 4 SMMLV	107	11%
	DE 4 A 6 SMMLV	26	3%
	MAS DE 6 SMMLV	15	2%
Total F		673	
Masculino	DE 1 A 2 SMMLV	229	24%
	DE 2 A 4 SMMLV	39	4%
	DE 4 A 6 SMMLV	8	1%
	MAS DE 6 SMMLV	4	0%
Total M		280	
Total general		952	100%

Como hecho destacable, en el año realizamos una Convocatoria interna para el nombramiento de personal operativo indefinido beneficiario de la convención colectiva de trabajo, concluyendo con el nombramiento de 10 de nuestros mejores colaboradores desde las distintas áreas y regiones de la compañía, premiando así el compromiso y dedicación de nuestros trabajadores con la organización.

La planta de personal de Cajasan se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- 3% en cargos directivos
- 15% en cargos tácticos
- 81% en cargos operativos



6.5.2

Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores

En el marco del Plan de Bienestar Cajasan 2015, a través de la Unidad de Gestión Humana, diseñamos iniciativas estratégicas para mejorar la calidad de vida a nuestros colaboradores, así como lograr su satisfacción personal y laboral:

Plan arreglando mi casa:

Jornadas especiales donde los colaboradores organizaron y limpiaron sus puestos de trabajo, que permitió el cumplimiento de la Política de Gestión Ambiental y Documental de la Corporación.

Jueves saludable:

Actividades de acondicionamiento físico donde se promovió el cuidado de la salud de nuestros colaboradores a nivel físico y mental.



Plan consume lo nuestro:

Comprometidos con el desarrollo de los colaboradores y sus familias, buscamos generarle beneficios integrales mediante la promoción de productos y servicios propios de la Corporación, facilitando la accesibilidad a los mismos.

Día del Afiliado Cajasan:

El día 17 de cada mes, los colaboradores de *Cajasán* pueden realizar sus compras de la canasta familiar con un descuento del 10% en nuestra red propia de Supermercados.



Plan más cerca de ti:

Fortalecemos a nivel personal la estabilidad emocional del colaborador al brindarle atención especial en valoración psicológica sobre manejo de problemas individuales y/o asociados con las relaciones de familia.

Plan Deporte y Recreación:

En *Cajasan* se reconoce que las actividades deportivas y recreativas generan múltiples beneficios para quienes las practican, por lo tanto para sus colaboradores busca a través de estas actividades:

- Contribuir a la convivencia e integración entre colaboradores y sus familias.
- Desarrollar hábitos saludables para mejorar la calidad de vida.
- Mejorar la condición física, mental y emocional

Desarrollamos a nivel deportivo y recreativo las siguientes actividades:

- Actividades internas recreativas, deportivas y de bienestar
- Subsidiarnos el 100% de la inscripción deportiva en categorías individuales y de conjunto en eventos tales como: torneos abiertos, interempresas, intercajas, intermunicipales, entre otros.
- Dotación deportiva y elementos deportivos.
- Generamos accesibilidad en los escenarios deportivos de las diferentes sedes de la Caja para el entrenamiento y desarrollo de las actividades que se requieran con llevando al sano esparcimiento del colaborador *Cajasan*.
- Brindamos acceso gratis a seis (6) personas familiares y/o amigos para el ingreso a las Sedes Recreacionales de Guarigua (San Gil, Santander) y Campoalegre (Piedecuesta, Santander).



Fondo de Bienestar

Tiene como propósito el otorgamiento de créditos con especiales condiciones en tasas, tiempos y políticas de trámite, destinados para satisfacer las necesidades básicas de nuestros colaboradores en temas de salud, educación formal, capacitación, vivienda, recreación, mercadeo y calamidades.

Plan Integral de Bienestar - PIB

- **Celebración de Cumpleaños:**

Entregamos obsequios a los colaboradores, destinando espacios para compartir al interior de cada equipo de trabajo.

- **Celebración del Día de la Mujer:**

Entregamos obsequios a nuestras colaboradoras con lo cual reconocemos la importancia de su género y su labor en la organización.

- **Celebración del Día de la Madre y Día del Padre:**

Mediante un acto conmemorativo en el que participan todos los colaboradores que ostentan de dicha condición acompañados de sus jefes inmediatos.

- **Celebración Día del niño:**

Celebramos a los hijos de nuestros colaboradores con actividades especiales.

- **Celebración del Día del Amor y la Amistad:**

Mediante la actividad denominada “la chispa de la felicidad” durante el mes de septiembre, los equipos de las diferentes unidades de trabajo realizan una actividad de integración en donde comparten momentos de alegría y esparcimiento.

- **Vacaciones recreativas:**

Destinadas para los hijos de los colaboradores entre 6 y 10 años donde buscamos sana diversión durante la temporada de vacaciones escolares.



- **Celebración del 58 Aniversario Cajasan:**

Espacio de integración y reflexión de los colaboradores frente a la conmemoración del Aniversario de la Caja.

- **Celebración de Navidad:**

Actividad especial para los hijos de los colaboradores de 0 a 12 años que fomenta el espíritu navideño a través de un compartir entre padres e hijos y en este espacio realizamos entrega de obsequios.

- **Celebración del Empleado Cajasan:**

Integramos a los colaboradores de las diferentes unidades y sedes de la Corporación fortaleciendo el valor de la felicidad durante la época decembrina.

- **Aguinaldo Navideño:**

Cajasan obsequia a todos sus colaboradores una ancheta navideña como detalle anual buscando fortalecer el compartir en familia y el disfrute de la misma en momentos de paz y felicidad.

- **Salud y bienestar en familia:**

Jornadas saludables que se realizan a través de las diferentes campañas que se gestan durante el año para el colaborador en pro de su salud y la de su familia.





Clima laboral

Desde la USC Gestión Humana, *Cajasan* fomenta la sana convivencia entre los integrantes de cada equipo de trabajo gestionando que en sus labores diarias se presenten las mejores condiciones físicas, mentales y emocionales porque manejamos la premisa que un buen clima laboral influye en la satisfacción, tranquilidad y felicidad de nuestros colaboradores.

En esta medida, diseñamos planes de microclima laboral que se derivan de los resultados de la encuesta de clima laboral realizada anualmente a nuestros colaboradores, donde se miden las siguientes variables: potencial de logro, reconocimiento personal, interés personal por el trabajo, desarrollo en el trabajo, administración de la empresa, calidad técnica de la supervisión, salud ocupacional y ambiente físico en el trabajo, cordialidad, apoyo y trabajo y vida personal.

Para ello, establecemos actividades de tipo vivencial que permiten sensibilizar e interiorizar los valores corporativos de nuestra Corporación a los colaboradores: Felicidad, Respeto, Honestidad, Innovación, Amor a la familia y Corresponsabilidad social y ética, propiciando un ambiente de bienestar y buen relacionamiento en la organización.



Evaluación de Desempeño

Mediante este proceso, promovemos el seguimiento al desempeño de los colaboradores en cada uno de sus cargos con el propósito de identificar sus fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades.

Partiendo de esto, implementamos planes de acción que el colaborador se compromete a ejecutar con el respaldo de su jefe inmediato y de la Unidad de Soporte de Gestión Humana a través de los planes de formación.

Con la ejecución de los planes de acción garantizamos que nuestros colaboradores adquieran nuevas competencias y fortalezcan las que ya poseen para lograr crecimiento personal y profesional que a su vez le aporta al crecimiento de nuestra Corporación.

Así mismo, siendo respetuosos con los derechos de nuestros colaboradores y con el proceso de desvinculación de acuerdo a los requerimientos de Ley, notificamos la terminación de contrato con un periodo de anticipación mínimo de treinta días.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

Nivel jerárquico	Evaluaciones realizadas
NIVEL ESTRATÉGICO	31
NIVEL TACTICO	182
NIVEL OPERATIVO	674
Total evaluados	887



6.5.3 Salud y Seguridad en el Trabajo

Cajasan es una organización destacada por la responsabilidad social empresarial con sus colaboradores al garantizar el reconocimiento y pago oportuno de los salarios y prestaciones a que tienen derecho sus colaboradores.

Conforme a la convención colectiva de trabajo se ofrecen servicios médicos y odontológicos, así como el reconocimiento del 100% de las incapacidades presentadas para el personal que goza de los beneficios de dicha convención. De igual manera para todos los colaboradores se ofrecen actividades de prevención y promoción de la salud en el marco del Plan de Seguridad y Salud en el trabajo, así como una póliza de vida de la cual se benefician todos nuestros colaboradores directos durante su vida laboral.

Nuestros colaboradores cuentan con el reconocimiento de las incapacidades y licencias conforme a la legislación vigente, reconociendo el derecho a la salud y el bienestar como un derecho fundamental.

Así mismo, a través de campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y actividades de salud preventiva promovemos estados de vida saludables a nuestros colaboradores. Durante el año 2014 se presentó el siguiente panorama de incapacidades de nuestros colaboradores:

VARIACIÓN DE INCAPACIDADES POR TIPO DE INCAPACIDAD

Incapacidad por tipo	Total de incapacidades 2014	Participación 2014	Total de Incapacidades 2015	Participación 2015	Variación
ACCIDENTE DE TRABAJO	26	4,1%	32	4,0%	19%
ENFERMEDAD PROFESIONAL	1	0,2%	0	0,0%	-100%
ENFERMEDAD GENERAL	590	92,3%	727	91,4%	19%
LICENCIA DE MATERNIDAD	20	3,1%	33	4,2%	39%
LICENCIA PATERNIDAD	2	0,3%	3	0,4%	33%
TOTALES	639	100%	795	1	20%



INCAPACIDADES 2015 POR TIPO Y GÉNERO

Tipo Incapacidad	Sexo	Numero de Incapacidades	Total de días de Incapacidad
IGE	F	565	2873
	M	162	876
Total IGE		727	3749
LMA	F	32	2711
	M	1	14
Total LMA		33	2725
ATR	F	19	211
	M	13	175
Total ATR		32	386
LPA	M	3	33
Total LPA		3	33
Total general		795	6893

Ausentismo

Conscientes de la gestión que *Cajasan* realiza en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el 2015 la tasa de enfermedades laborales fue de 0,5%. En cuanto a los accidentes de trabajo no se presentó ningún evento mortal y la accidentalidad se redujo en un 41% frente al año anterior. Igualmente, los días de incapacidad representan solo el 4% del total de las incapacidades generadas en la presente vigencia, cifra significativa que representa una desviación favorable del 19% con respecto al año anterior.

Infortunadamente, en este periodo, se presentó el deceso de dos colaboradores de sexo masculino como consecuencia de un accidente de tránsito y de una enfermedad común crónica.

AUSENTISMO AÑO 2015

Causas ausentismo	Número de días
Accidente de trabajo	0
Licencia de maternidad y paternidad	34
Enfermedad general	882
Enfermedad laboral	1
Calamidades	131
TOTAL DÍAS	1048



Tratamiento de enfermedades

Con la implementación del programa de la UEN Salud ‘Amo mi vida... Cuido mi corazón’ al interior de la Corporación, en 2015 se llevaron a cabo diferentes actividades de promoción y prevención de enfermedades cardiovasculares.

Bajo este contexto, se realizaron actividades de tamizaje para determinar grupos focales, jornadas de prevención para el consumo abusivo de sustancias alcohólicas y tabaco con la entrega de material didáctico que buscó sensibilizar a nuestros colaboradores.

También, se desarrollaron talleres de nutrición donde se promovieron técnicas para generar hábitos alimentaciones saludables, jornadas de actividad física tratando temas temáticas diferentes y creativas para ejercitar todas las partes de nuestro cuerpo, entre otras actividades.

Diagnósticos de enfermedades más frecuentes presentados en incapacidades	Número de diagnósticos	Porcentaje de diagnósticos
Ansiedad y depresión	23	6%
Dolor abdominal	34	8%
Embarazo	101	25%
Infección viral	109	27%
Lumbagos y esguinces	50	12%
Migraña	29	7%
Trastornos digestivos	59	15%
TOTAL DÍAS	405	100%



Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST

Conformado por representantes de los trabajadores y de la Dirección General representando participación del 0,20% del total de los colaboradores de *Cajasan*, el COPASST se convirtió en un espacio para la ejecución y puesta en marcha de actividades que promuevan el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de la Corporación.

Licencias de maternidad y paternidad

Reconocemos la licencia de maternidad de nuestras trabajadoras como valor fundamental aplicando el principio de favorabilidad y la estabilidad reforzada por un periodo de 6 meses, garantizándoles una hora de lactancia al día como mínimo y conservando a nuestras madres como un factor fundamental de fuerza laboral para nuestro crecimiento organizacional y social.

También, promovemos el valor del Amor a la Familia al hacer un acompañamiento a los colaboradores que se convertirán en padres desde el proceso de gestación hasta el nacimiento del nuevo integrante de la familia.

- Suministrar información a las futuras madres de los cuidados que debe tener en su embarazo.

- La colaboradora que se encuentre en estado de embarazo durante el mes de diciembre, recibe regalo de Navidad en la fiesta programada para los hijos de los colaboradores.
- Se envía un obsequio de bienvenida a los colaboradores destinado especialmente al recién nacido como nuevo integrante de la familia *Cajasan*.

Durante el 2015 garantizamos a nuestros colaboradores sus respectivas licencias de la siguiente manera:

- Licencia de maternidad: 30 colaboradoras
- Licencia de paternidad: 4 colaboradores.

Los 34 colaboradores regresaron a sus labores habituales en la empresa al finalizar su licencia.



6.5.4 Formación y capacitación

Continuamos fortaleciendo las competencias organizacionales, funcionales y específicas de nuestros colaboradores proporcionándoles las herramientas necesarias para su desarrollo personal y laboral que como resultado contribuya al crecimiento y competitividad de Cajasan.

Entre las temáticas de formación implementada durante la vigencia 2015 se encuentran:

- Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- Clima laboral
- Acoso laboral
- Prevención en seguridad y salud en el trabajo

Así mismo, se fortalecieron temas propios del direccionamiento estratégico, procedimientos y servicios de la organización en la inducción corporativa a los nuevos colaboradores y en la reinducción corporativa a los trabajadores antiguos.

TOTAL COLABORADORES FORMADOS		
Nivel jerárquico	Colaboradores formados	Horas de formación
NIVEL ESTRATÉGICO	22	56
NIVEL TÁCTICO	165	613
NIVEL OPERATIVO	521	5825
TOTAL	708	6494



Respaldamos la formación profesional de nuestros colaboradores

Como propuesta de valor agregado, *Cajasan* concede a sus colaboradores no convencionados un auxilio educativo equivalente al 25% del valor de la matrícula del programa de formación deseado y a sus colaboradores convencionados becas educativas según el monto que se defina en el Comité de Gestión Humana.

Cabe resaltar que tanto los auxilios como las becas son aplicables para aquellos Programas de Educación Continua y de Educación Superior que estén relacionados con el desempeño de sus labores y/o que contribuyan al desarrollo de su perfil profesional para los fines que sean dispuestos en la organización.

Fiel a este compromiso, *Cajasan* otorgó a sus colaboradores 18 auxilios educativos y 51 becas educativas.



AÑO 2015

Colaboradores no convencionados

Número de auxilios educativos entregados

18

Colaboradores convencionados

Número de becas educativas entregadas

51



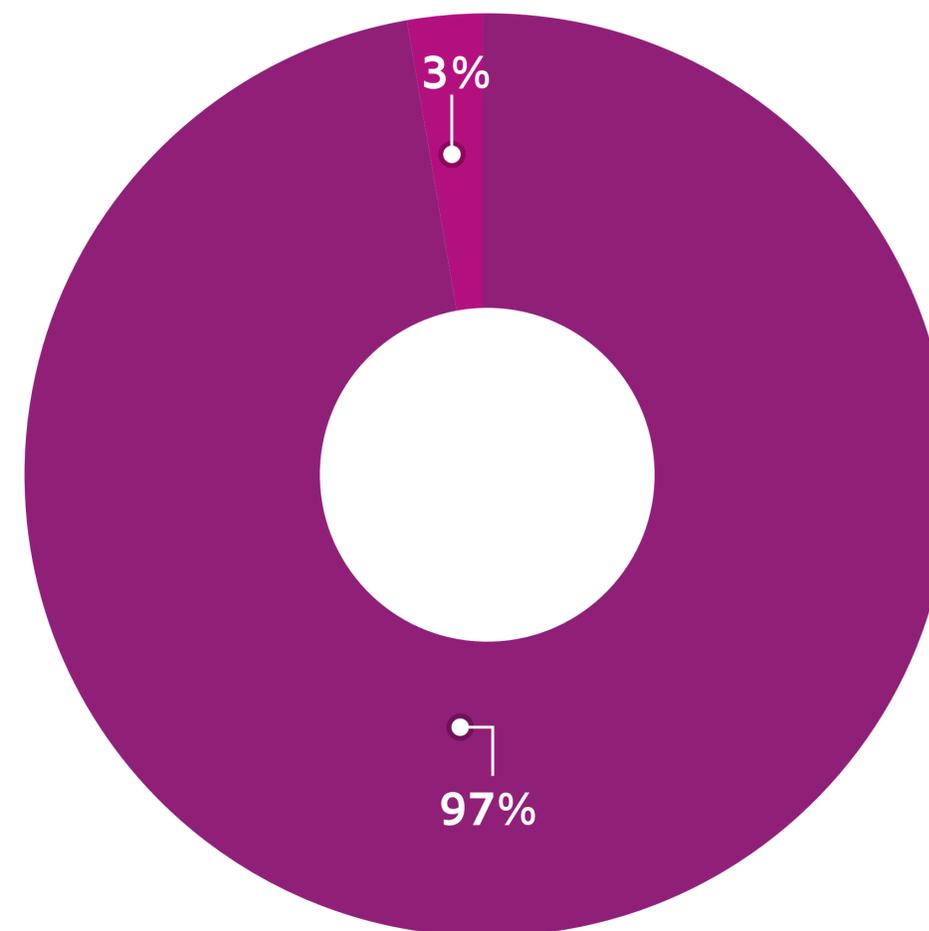
6.6

Nuestra red de proveedores

Aseguramos la cadena de abastecimiento con proveedores seleccionados y evaluados bajo criterios de calidad, servicio y precio de los productos, garantizando así la transparencia, oportunidad de respuesta, ciclo de vida del producto hasta el seguimiento y calificación de su desempeño, mitigación de riesgos y cumplimiento a los acuerdos o contratos definidos entre las partes.

En el año 2015, se efectuaron compras de bienes y servicios por valor de \$48.418 millones los cuales corresponden a:

Compras 2015



- Compras proveedores locales
- Compras proveedores nacionales

	V/R 2015	% PARTI
> Compras proveedores locales	\$ 47.134.904	97,3%
> Compras proveedores nacionales	\$ 1.283.184	2,7%



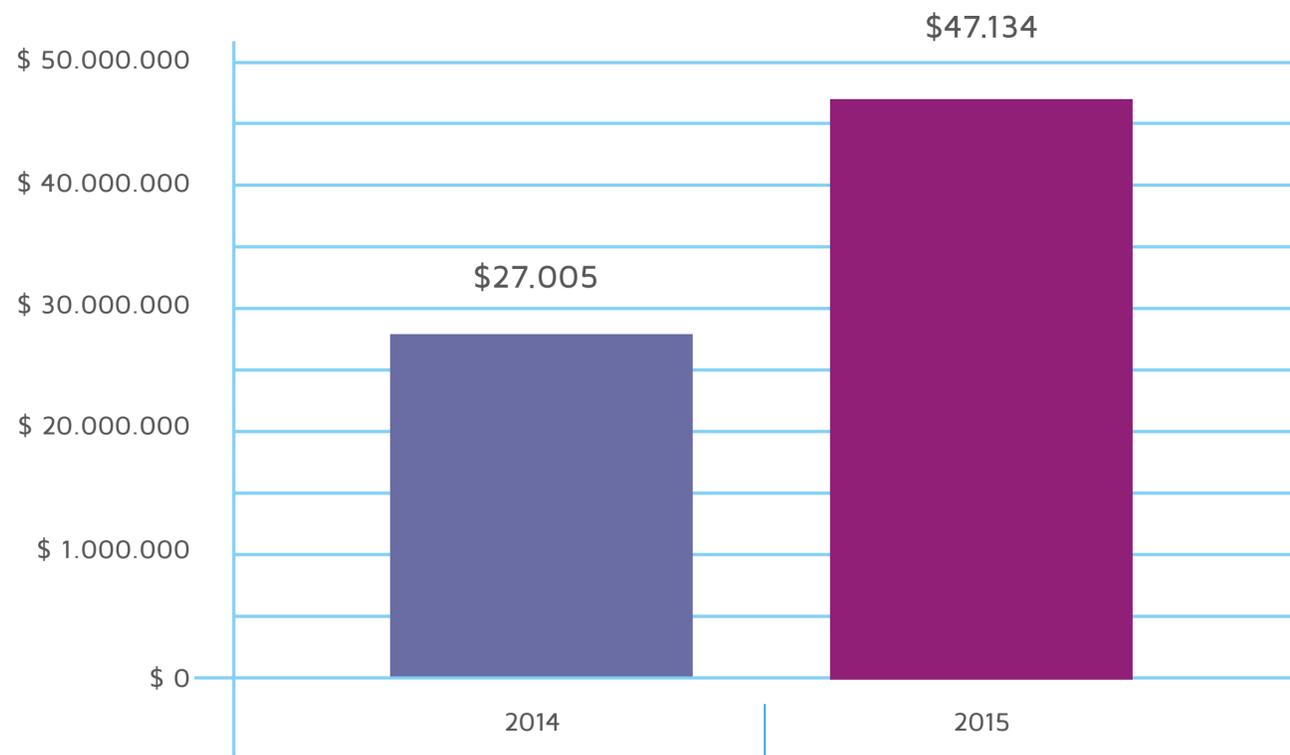
Frente al relacionamiento con proveedores se mantuvieron las actividades de la vigencia 2014 dirigidas a:

- Showroom: técnicas de marcación especializada para diferentes superficies como tela, country, foamy, papel, acuarela, tablero acrílico, vinilos, plastilinas, plumones, colores, entre otros. Adicional se llevaron a cabo actividades prácticas de conocimiento, prueba y funcionalidad de productos; así mismo, cada Stand entregaba un obsequio como muestra física de los productos que daba a conocer en esa exposición.
- Fortalecimiento de la campaña “buenos baños, buena gente”, enfocada a promover en los colaboradores y usuarios la cultura de buenos hábitos de higiene y a fomentar el uso racional de Agua, Energía y Papel.
- Capacitación y entrenamiento respecto al buen uso y manejo de los productos químicos y elementos de limpieza al personal de aseo, servicios y mantenimiento con el objetivo de que mediante esta formación se dé uso de manera adecuada a los insumos y elementos de protección personal, fortaleciendo así la seguridad y salud en el trabajo.

Realizando un paralelo entre las compras realizadas en el año 2014 vs. la vigencia 2015 se detallan a continuación las variaciones representativas en cuanto al volumen de solicitudes de adquisición de bienes y servicios ejecutadas como se muestra a continuación:



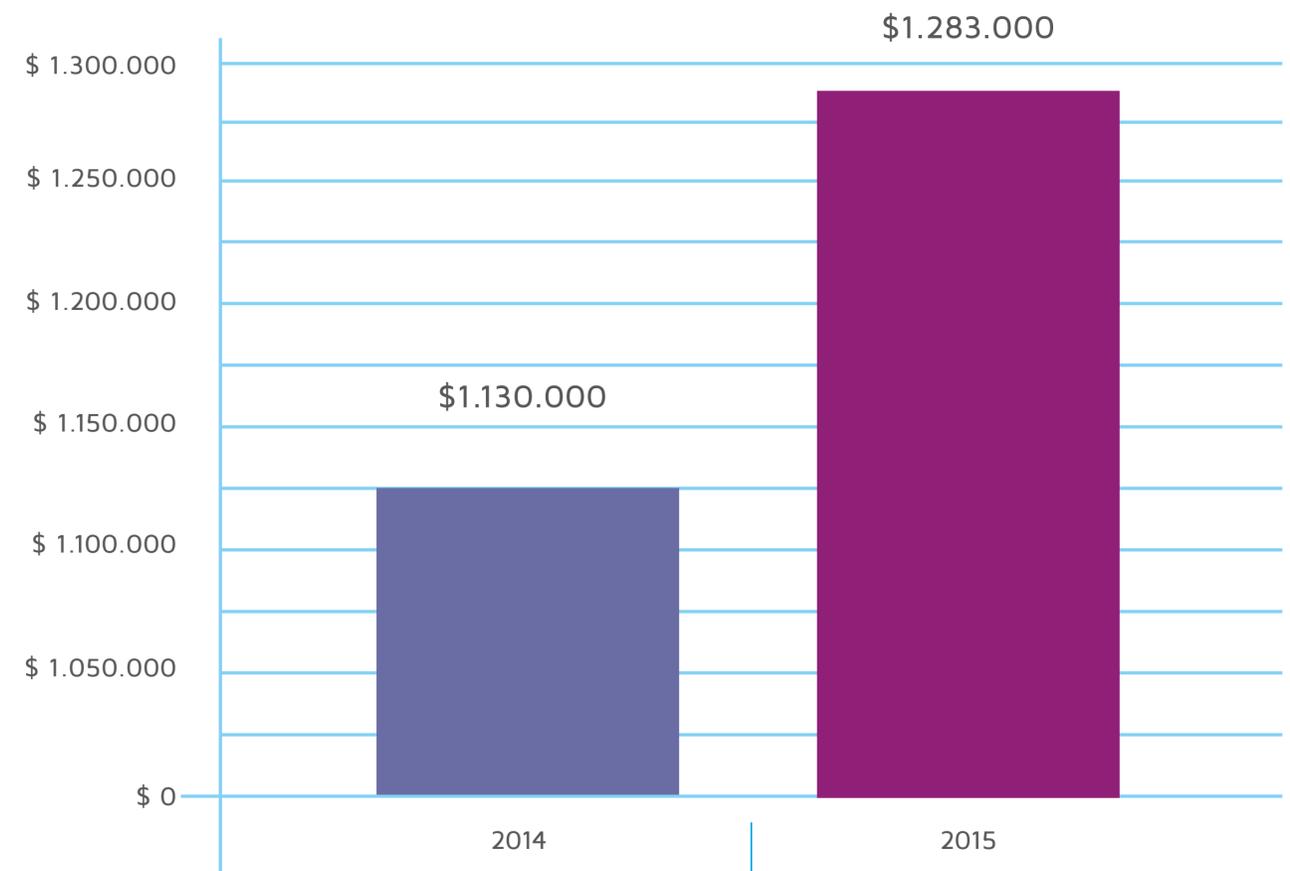
Compras - Proveedores locales



Compras realizadas a proveedores locales en los periodos 2014 vs 2015

Compras realizadas a proveedores Nacionales en los periodos 2014 vs 2015

Compras - Proveedores nacionales



6.7 Construyendo un mundo verde

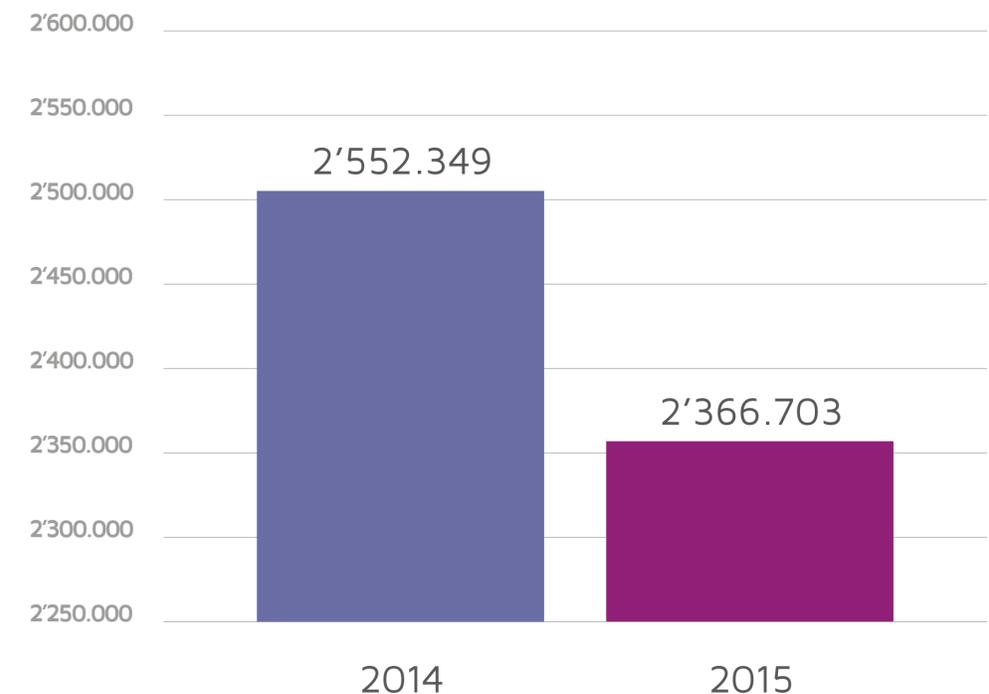
6.7.1

Consumo de energía 2015

Durante la gestión realizada en el año 2015 para la prestación del servicio en las 57 sedes propias en el Departamento de Santander de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, Cajasan, se calcula el consumo del recurso energético de acuerdo a los consumos y pagos realizados por el servicio de energía eléctrica.

Con los programas de ahorro y uso eficiente de la energía implementados para el 2015 se puede ver reflejados los buenos resultados en cuanto a la disminución de Kw consumidos.

Consumo de energía (Kw)



	Consumo (Kw)	Total pagado
2014	2.552.349	\$ 1.243.643.662,00
2015	2.366.703	\$ 1.231.272.134,00



6.7.2

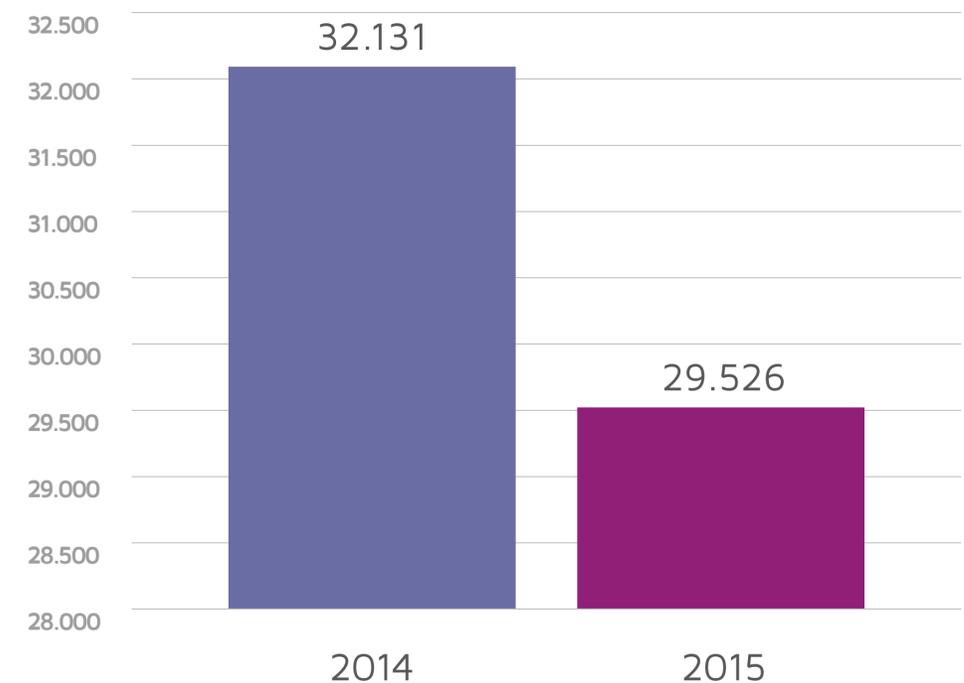
Consumo de agua 2015

Aunque se presente una leve disminución representada en metros cúbicos del consumo del recurso hídrico en las 57 sedes propias donde opera Cajasan en comparación con el 2014, para la gestión 2015 se incrementó el pago generado posiblemente por la fluctuación de las tarifas del servicio en cada sede.

Es importante destacar que el pago que se realiza mensualmente incluye dos variables adicionales: el servicio de alcantarillado y el servicio de aseo.

Para la vigencia 2016, se pretende lograr una reducción del 3% en el consumo del agua en las diferentes sede de la organización.

Consumo de agua (m3)



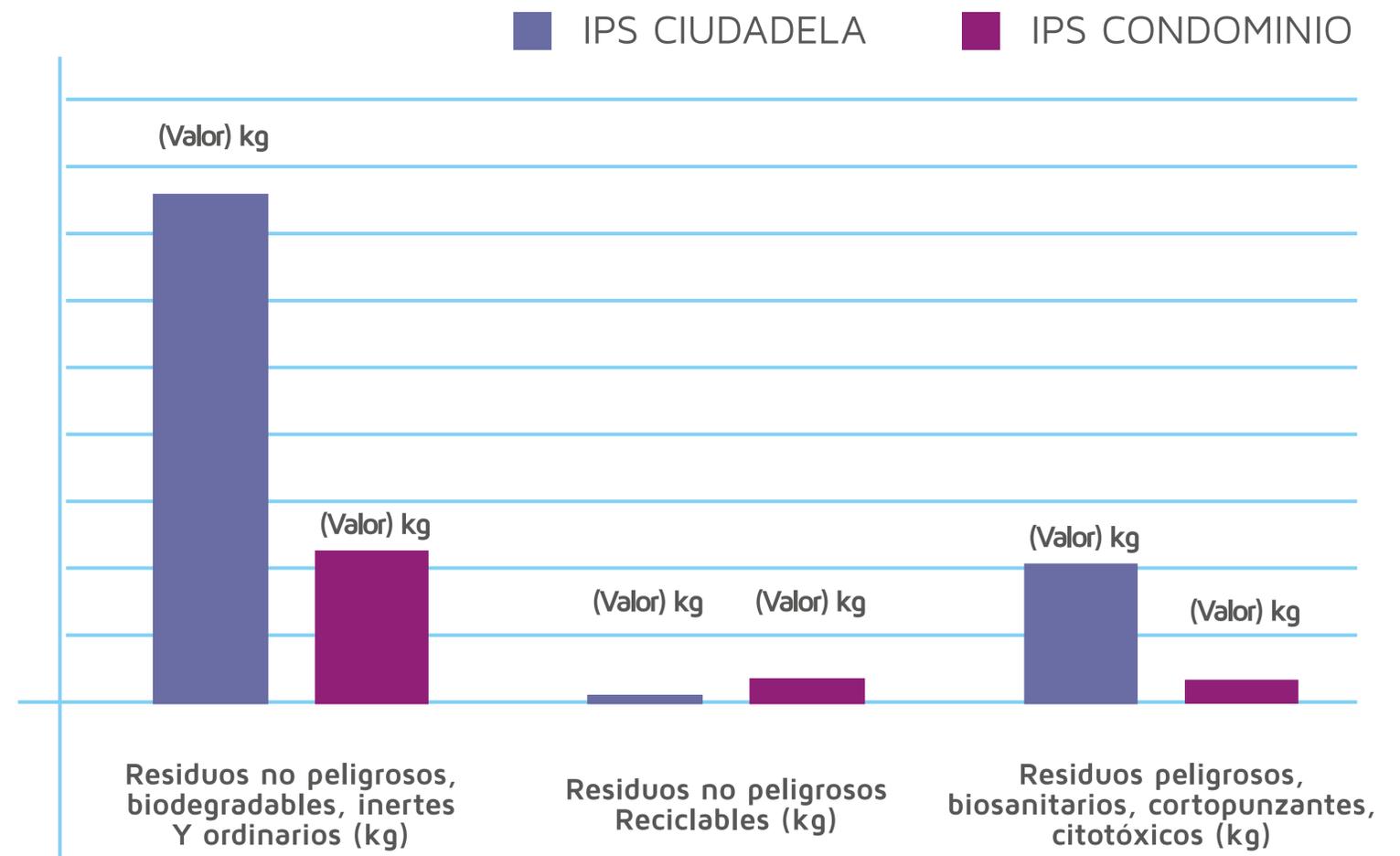
	Consumo (m³)	Total pagado
2014	32.131	\$ 159.929.700,00
2015	29.526	\$ 195.629.157,00



6.7.3

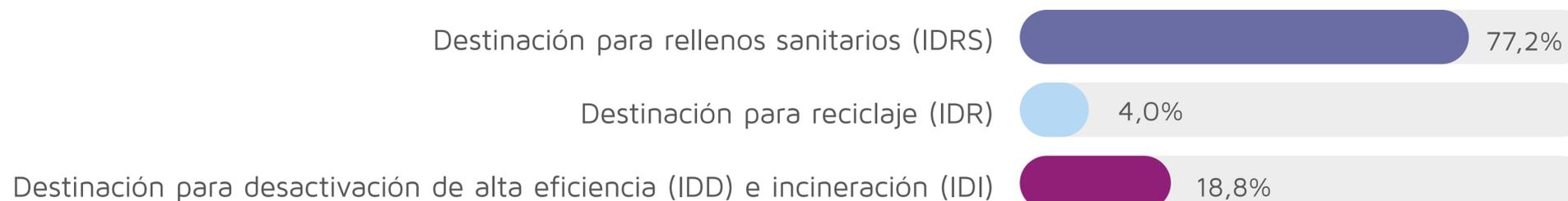
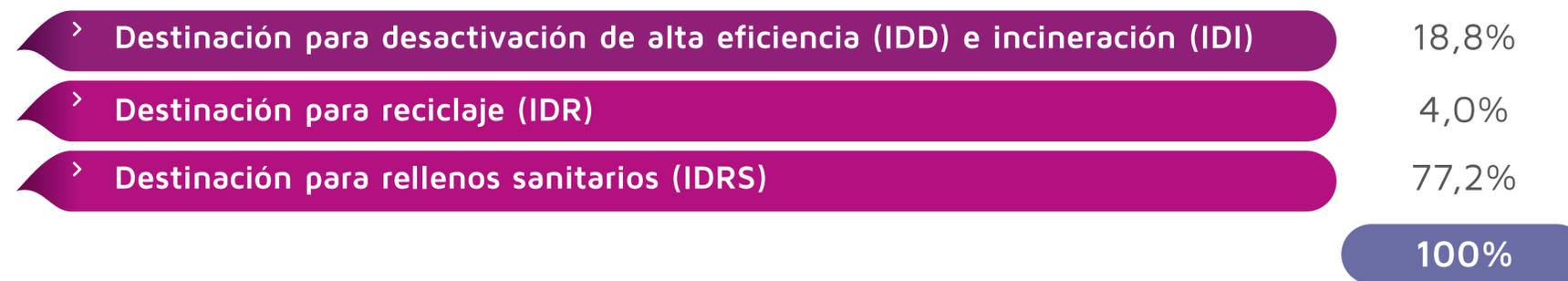
Tratamiento de residuos en la IPS Cajasan

En el 2015, generamos un total de 4.143 kg. de residuos sólidos, en donde los más peligrosos de la IPS Cajasan son dispuestos a través del gestor autorizado DESCONT S.A., entidad acreditada para el transporte y disposición concluyente de residuos peligrosos biosanitarios, citotóxicos y cortopuzantes. Del mismo modo, *Cajasan* realiza anualmente una auditoría para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables para la adecuación, gestión y disposición final de los mismos.



	Residuos no peligrosos, biodegradables, inertes Y ordinarios (kg)	Residuos no peligrosos Reciclables (kg)	Residuos peligrosos, biosanitarios, cortopuzantes, citotóxicos (kg)	
> IPS CIUDADELA	2462	44	671	
> IPS CONDOMINIO	738	120	108	
> TOTAL	3200	164	779	4143





6.7.4

Iniciativas en programas posconsumo

- Para la disposición de residuos posconsumo como es el caso de las pilas, se ubicaron puntos ecológicos para que fueran evacuadas a través del programa recopila.
- En el caso de los tóneros usados, estos fueron entregados directamente al proveedor Hewlett Packard dentro del programa Planet Partners y a la Fundación Niños de los Andes.
- Los residuos de Computadores y/o periféricos se entregaron a la empresa Lito en el marco del programa Ecocómputo en una cantidad de 690 kg.



6.7.5

Iniciativas en nuestros centros recreacionales

- Creación del sendero ecológico en el Centro Recreacional Campoalegre que junto a charlas ambientales buscó generar conciencia ecológica e incentivar la importancia del cuidado ambiental en las instituciones educativas participantes. En el 2015, se logró impactar exitosamente a 20 colegios de Bucaramanga y el área metropolitana atendiendo una cobertura de 635 niños y niñas.





7. Indicadores GRI

REPORTES DE SOSTENIBILIDAD

Contenidos básicos **generales**

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	p. 4-11
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	p. 18
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	p. 23-31
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	p. 33
G4-6	Número de países donde opera la organización, y nombres de aquellos países donde la organización tiene operaciones significativas o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad incluidos en el reporte.	p. 33
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p. 20
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico, sectores servidos, y tipos de clientes y beneficiarios).	p. 33
G4-9	Dimensiones de la organización	p. 33
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	p. 155-158
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubierto por convenios colectivos	p. 160
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	p. 175, 176
G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado en relación al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	p. 55, 56
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p. 73, 74
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	p. 136-146
G4-16	Asociaciones (como asociaciones industriales) y organizaciones de defensa nacional o internacional a las que la organización pertenece.	p. 86-88

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Caja Santandereana de Subsidio Familiar, Cajasan
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	p. 42
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 43
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	p. 43
G4-21	Cobertura de cada Aspecto material por fuera de la organización.	p. 43
G4-22	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	No hubo lugar a reexpresión de información publicada en informes anteriores.
G4-23	Cambios significativos de anteriores periodos de reporte en el alcance y límites de aspectos	El ejercicio de materialidad fue actualizado teniendo en cuenta las características de la organización durante 2015.

Participación de los grupos de interés

G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	p. 36
G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	p. 36
G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	p. 37-41
G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	p. 43



Perfil de la memoria

G4-28	Periodo reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada.	p. 18
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	2014
G4-30	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	p. 18
G4-32	Opción "de conformidad" con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	p. 18
G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	La memoria no fue revisada por parte de verificadores externos

Gobierno

G4-34	Estructura de Gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identifique cualquier comité responsable de la toma de decisiones sobre impactos económicos, ambientales y sociales.	p. 62-70
G4-38	Indique la composición del máximo órgano de Gobierno y sus comités.	p. 68, 69

Ética e integridad

G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, que la organización ha adoptado.	p. 21, 22, 75, 76, 84, 85
-------	--	---------------------------



Contenidos básicos **específicos**

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Económicos		
Desempeño económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 90, 98
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	p. 99, 100
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	p. 102, 107
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	p. 175
Ambientales		
Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	p. 178
G4-EN6	Reducción del consumo energético	p. 178
Agua		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	p. 179
Efluentes y residuos		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	p. 180, 181
Productos y servicios		
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	p. 182



Laborales

Empleo

G4-LA2

Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

p. 163-167

G4-LA3

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género

p. 172

Empleo

G4-LA5

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

p. 172

G4-LA6

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

p. 169-171

Capacitación y educación

G4-LA9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral

p. 173

G4-LA10

Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

p. 174

G4-LA11

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional

p. 168

Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

p. 161, 162

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad

p. 162



Derechos humanos

No discriminación

G4-HR3

Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas

p. 83

Libertad de asociación y negociación colectiva

G4-HR4

Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos

p. 83

Trabajo infantil

G4-HR5

Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil

p. 83

Trabajo forzoso

G4-HR6

Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso

p. 83

Sociedad

Comunidades locales

G4-SO1

Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local

p. 136-146

Lucha contra la corrupción

G4-SO4

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción

p. 75, 76

Políticas públicas

G4-SO6

Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario

p. 136-146



Responsabilidad sobre productos

Etiquetado de los productos y servicios

G4-PR5

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

p. 147-152

Privacidad de los clientes

G4-PR8

Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes

p. 153

