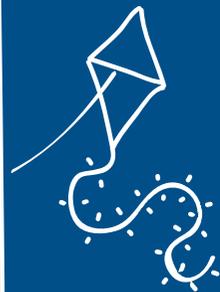
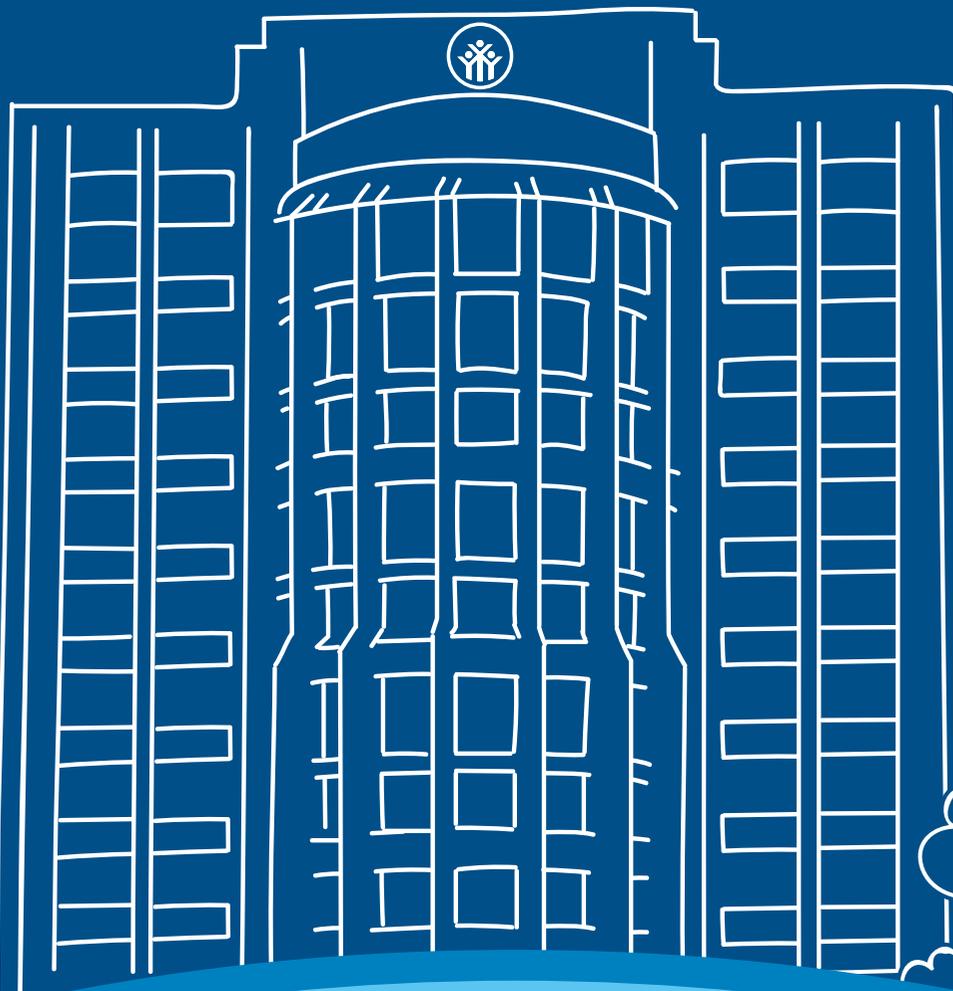


INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



La Caja de Compensación Familiar Comfandi, miembro de la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS), le genera bienestar social a los trabajadores de medios y bajos ingresos y a sus familias.

VIGILADO SuperSubsidio 

 **Comfandi**
Tu mano amiga

Dirección

Viviana Echeverri Rizzetto

Coordinación general

Jorge Luis Marín Piedrahita
Kardy López Zúñiga

Coordinación editorial

Ivonne Valderrama González

Asesoría

Qualitas T&T

Diseño y diagramación

El Bando Creativo

Fotografías

Anfassa
Fokal group
Ernesto Guzmán Jr.
es.123rf.com

Impresión

Imágenes Gráficas

Las páginas de este informe están impresas en papel EarthPact, hecho 100% con fibra de caña de azúcar y libre de químicos blanqueadores. Utilizamos tintas de soya basadas en tecnología vegetal, libre de aceite mineral.

Puede compartírnos su opinión sobre este informe en:

asuntoscorporativos@comfandi.com.co

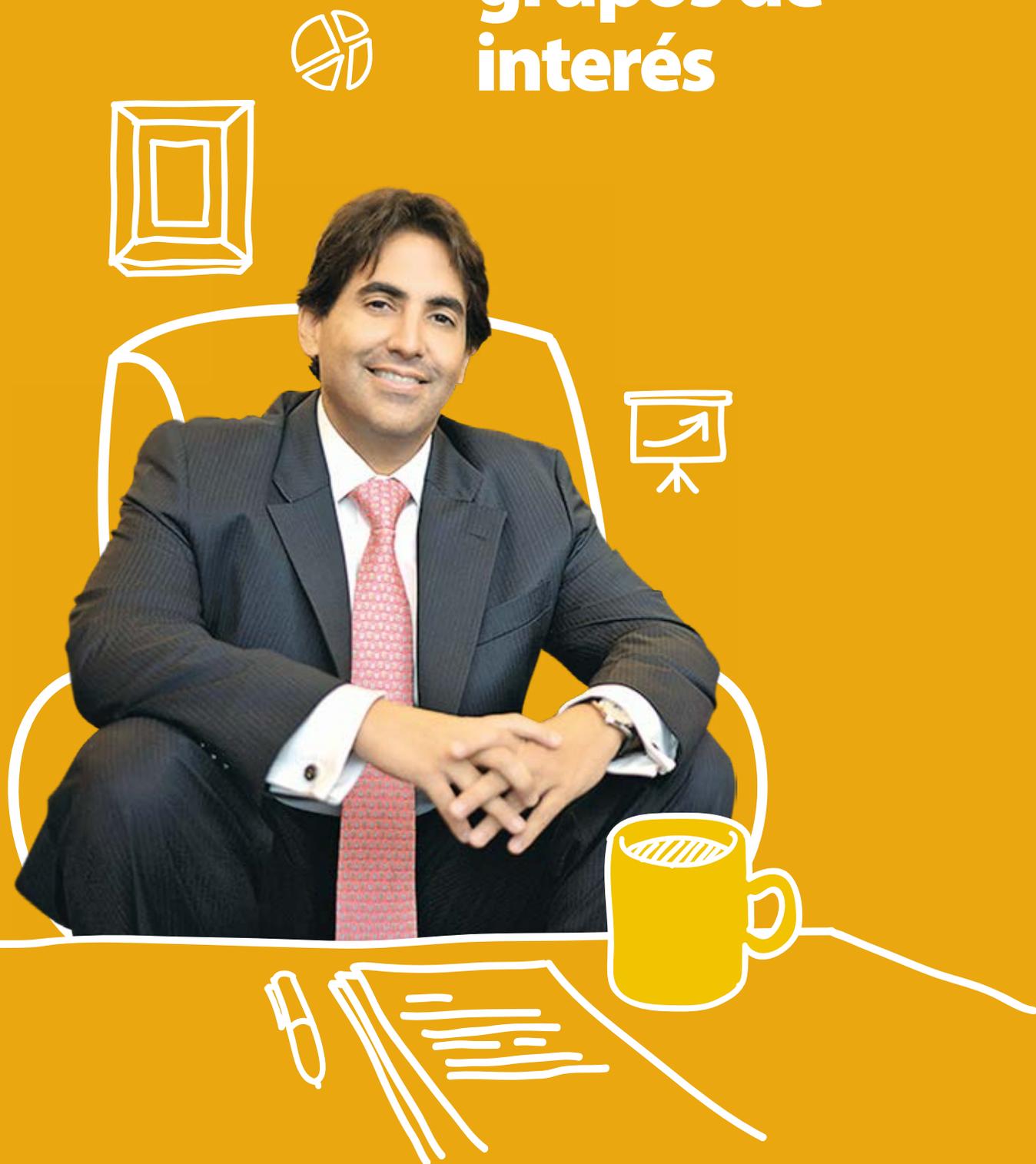
Informe de **Sostenibilidad 2016**



Contenido

▶	Mensaje a nuestros grupos de interés	3
	Informe del Director Administrativo	4
	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.....	10
▶	Somos tu Mano Amiga	11
	Tu mano amiga ayer, hoy y para siempre	12
	60 años de la mano de los vallecaucanos.....	12
	Aquí estamos presentes.....	17
	Operamos bajo un Sistema de Gestión Integral.....	18
	Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo.....	20
	Nuestro actuar ético y transparente.....	23
	Identificamos y gestionamos los riesgos.....	27
	Dejamos huella con la gestión de sostenibilidad.....	29
▶	Nuestro equipo, nuestro soporte	45
	Nuestro talento humano, motor de la organización	46
	Nuestra cultura organizacional, “Dejo mi huella” Comfandi.....	53
	Contamos con un gran talento humano.....	58
	En Comfandi ofrecemos un ambiente laboral sano y seguro.....	61
▶	Servicios integrales para beneficio de todos	65
	Generamos bienestar a los vallecaucanos	66
	Beneficios para todos	68
	Principales logros en nuestros servicios.....	69
	Acciones para el desarrollo.....	82
	Brindamos experiencias memorables.....	89
	Contribuimos a la protección del medio ambiente.....	94
	Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.....	100
	Generamos y distribuimos valor en la región.....	101
▶	Innovación y transformación para nuestro futuro	107
	De la mano hacia el futuro	108
	¿Hacia dónde vamos?.....	108
▶	Tablas de Indicadores	113

Mensaje a nuestros grupos de interés



Informe del Director Administrativo

G4-1, G4-2



JACOBO TOVAR CAICEDO

Estimados grupos de interés:

Con gran satisfacción les presento nuestro octavo Informe de Sostenibilidad, en el marco de la celebración de los 60 años de Comfandi. En él reportamos los logros y resultados del año 2016; estos reflejan la confianza y el respaldo de nuestras empresas afiliadas, el actuar ético con nuestros grupos de interés, la transparencia en el manejo de los recursos y la eficiencia en nuestros procesos.

Estos resultados se traducen en bienestar para los vallecaucanos y en desarrollo para el departamento. Nos consolidan como una organización sólida y sostenible; reflejan nuestra transparencia

y coherencia, y la articulación de la estrategia de sostenibilidad con nuestro Sistema de Gestión, buscando el equilibrio entre lo económico, social y ambiental.

Somos una organización que se debe a las personas, a la región y al país. Nuestro actuar se construye a partir de las realidades que estamos viviendo, y busca ampliar el acceso a oportunidades que generen bienestar y contribuyan a crecer como sociedad.

Este informe está elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative – versión G-4 y los

estándares del Pacto Global de la Naciones Unidas; además, está articulado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En él plasmamos nuestro compromiso por mantener unas relaciones fortalecidas con nuestros grupos de interés, que vayan más allá de lo transaccional y estén basadas en nuestros modelos de relacionamiento y de sostenibilidad. Ello nos permite identificar y satisfacer sus expectativas, y evidenciar nuestras prácticas responsables a través de una comunicación bidireccional, cimentada en el respeto y la confianza, lo cual es fundamento para la toma de decisiones estratégicas y para el desarrollo de nuestra gestión. Así, gana Comfandi, ganan nuestros grupos de interés, ganamos todos.

En 2016 nos trazamos cuatro grandes retos que, como lo expresé en mi primer año de gestión en Comfandi, son y seguirán siendo mis derroteros: el desarrollo del talento humano, la sostenibilidad de nuestra organización, la integralidad de los servicios y nuestra corresponsabilidad en el desarrollo de la región.

El liderazgo, compromiso y desarrollo de nuestro talento humano, así como la gestión de la sostenibilidad, el respeto y la promoción de los Derechos Humanos –como empresa adherida al Pacto Global– permitieron aumentar nuestro impacto social en las comunidades en las que operamos, y administrar de forma cuidadosa los recursos del planeta.

En Comfandi, nuestro talento humano es el motor que mueve a la organización, por lo tanto, desde la formación trabajamos en el fortalecimiento de sus competencias, buscando un equilibrio entre sus actitudes, conocimiento, habilidades y las exigencias de su rol, ampliando sus capacidades y haciéndolos coautores de su desarrollo.

Nos estamos preparando para la certificación de Comfandi como Empresa Familiarmente Responsable; por ello, adoptamos prácticas conciliato-

rias entre lo laboral, lo personal y lo familiar, para un equilibrio en la vida de nuestros 6.379 colaboradores.

A través de nuestro modelo de transformación cultural, trabajamos constantemente para reflejar la calidad y calidez humana, los atributos, los valores y la promesa de valor de la organización en nuestras acciones y comportamientos con nuestros grupos de interés, brindándoles siempre experiencias genuinas, basadas en el respeto y la transparencia. Nuestra cultura organizacional busca, principalmente, que nuestros colaboradores sean seres humanos íntegros, con comportamientos éticos dentro y fuera de Comfandi. Ellos, con su trato humano, compromiso, talento y pasión, contribuyen al logro de nuestros objetivos y, como “embajadores” de nuestra marca, nos ayudan a mantener y a elevar los niveles de reputación de la organización.

Nos estamos preparando para la certificación de Comfandi como Empresa Familiarmente Responsable; por ello, adoptamos prácticas conciliatorias entre lo laboral, lo personal y lo familiar, para un equilibrio en la vida de nuestros 6.379 colaboradores.

El camino a la sostenibilidad que nos hemos trazado se hace más firme con el cumplimiento de objetivos como la optimización de los recursos; mediante el programa de Optimización para la Inversión Social – OIS logramos superar la meta en un 152,8%, lo que representó un ahorro de \$21.906 millones.

También consolidamos, por segundo año, la ejecución total del Ciclo Integral de Desempeño, lo que nos permite lograr nuestros objetivos estratégicos.

Según los estudios realizados por el Centro Nacional de Consultoría, incrementamos nuestro Índice Global de Reputación en 15 puntos; con relación al estudio del año 2014, pasamos de 846 a 861 puntos, lo que refleja el reconocimiento que nuestros grupos de interés hacen a la organización por cumplir los compromisos y por el comportamiento corporativo. Igualmente, incrementamos el Índice de Satisfacción en 6 puntos, pasando del 44% al 50%, con relación a la medición de 2014. Esto impacta de forma positiva la recomendación de los afiliados/clientes y los impulsa a continuar usando nuestros servicios.

Creamos el área de Gestión de Riesgos de Comfandi, que tiene como objetivos generar estrategias de tratamiento de los riesgos que impacten la sostenibilidad, y definir planes de continuidad de negocio, de manera que el perfil de riesgos de la Caja se mantenga dentro de los límites que la organización ha decidido asumir, en condiciones de seguridad, transparencia y eficacia razonables, inmersos armónicamente en el Sistema de Control Interno de Comfandi.

Diseñamos y pusimos en marcha la estrategia de Paz Sostenible, que guía la actuación de la Caja en el tema de ruralidad y le permite realizar su aporte a la construcción de una paz estable y duradera.

En 2016, realizamos inversiones significativas para ampliar la cobertura de nuestros servicios y garantizar la calidad y continuidad de nuestros programas. Avanzamos en la consolidación de la Unidad Estratégica de Servicios de Crédito Social, mediante el fortalecimiento y la creación de líneas de crédito, para contribuir en la satisfacción de las necesidades de un mayor número de

afiliados y sus familias, permitiéndoles acceder a más productos y servicios en educación, recreación, salud, supermercados y droguerías.

Pusimos en marcha la estrategia “Comfandi va al afiliado”, que incluye la promoción de los servicios de la Caja en las zonas donde están nuestros afiliados, con el fin de facilitarles el acceso y disfrute de beneficios. En el marco de esta estrategia, adquirimos un tráiler con un muro sintético de escalar, inflables y saltarines para recorrer los municipios del Valle del Cauca y ofrecer servicios recreativos.

También adquirimos dos unidades móviles, con el propósito de prestar servicios de Fomento Empresarial, ampliar la cobertura de las agencias de gestión y colocación de empleo y emprendimiento; de esta forma, logramos una mayor cercanía con las personas y empresas aliadas en las zonas urbanas y rurales.

Avanzamos en el plan de renovación de la imagen de los supermercados, entre ellos, Morichal, Desepaz y Candelaria. Además, con foco en nuestros afiliados, continua-

mos con el plan de expansión de droguerías en la región, a través de la apertura de nuevos puntos de venta.

Estos son solo algunos de nuestros logros. Los resultados asociados a nuestros servicios los reportamos a lo largo de las páginas de este informe, que los invito a leer y a retroalimentar, para seguir mejorando en la presentación del mismo.

Si bien tuvimos un año muy positivo en resultados, también hemos enfrentado una serie de dificultades en el servicio de salud, producto de la situación que atraviesa el sistema a nivel nacional. Nuestra EPS, Servicio Occidental de Salud –

Diseñamos y pusimos en marcha la estrategia de Paz Sostenible, que guía la actuación de la Caja en el tema de ruralidad y le permite realizar su aporte a la construcción de una paz estable y duradera.



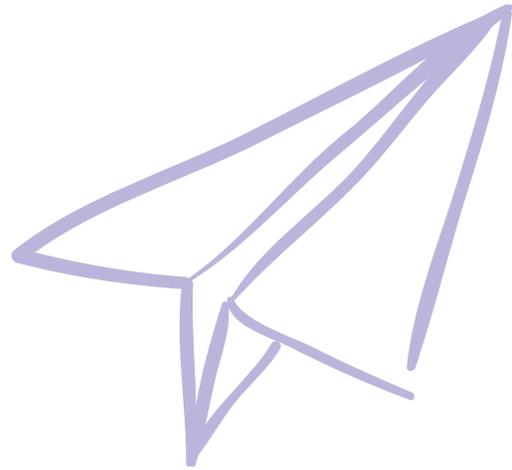
SOS no es ajena a esta problemática y se ha visto afectada en sus resultados económicos, lo cual ha impactado los estados financieros de dicho servicio. Por lo tanto, hemos definido estrategias que nos permitan hacerle frente a la situación actual y lograr la estabilidad y permanencia requerida, apostándole al desarrollo y fortalecimiento de nuestro servicio de salud.

Para Comfandi, el derecho a la salud debe concebirse en un sentido amplio e integral, como condición para una vida saludable, que va más allá de la atención de enfermedades generales y laborales. Para esto, necesitamos un sistema de salud equitativo, robusto y estable, que respete la dignidad humana como derecho fundamental. Este es un sistema que debemos construir entre todos.

Los retos del sector salud generan la necesidad de reagrupamientos institucionales, pero siempre será fundamental la prestación de servicios de salud, por lo que seguiremos gestionando alianzas para continuar siendo actores relevantes en este servicio, que en unos años, seguramente, será misional para las cajas de compensación familiar.

Nuestros 60 años de experiencia y nuestros resultados nos han llevado a pensarnos de una manera diferente, para convertirnos en el referente de la cocreación de un país equitativo, solidario y en paz.

Ser más sostenibles nos convierte en el “brazo social” de las empresas vallecaucanas y en el motor de desarrollo de la región; en ese sentido, debemos proyectarnos hacia el futuro con una organización global, innovadora y transformadora, capaz de hacer frente a los nuevos retos y compromisos. Para ello, la ética es el valor fundamental; por eso trabajamos constantemente en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión Ética, promoviéndolo, evaluándolo e implementando acciones para su cumplimiento.



Nuestro sistema de gestión y nuestro modelo de negocio se fundamentan, además, en el buen gobierno corporativo, el cual está orientado por valores y prácticas que propician la transparencia, coherencia y claridad con los grupos de interés.

En 2016, la Corporación Transparencia por Colombia realizó la primera medición de nuestras prácticas y nos otorgó una calificación de riesgo moderado, lo que refleja nuestro compromiso y la relevancia de este tema en nuestro sistema de gestión.

Damos cumplimiento a todas las obligaciones relacionadas con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, y con la adquisición de las licencias del software utilizado; hemos establecido políticas y procedimientos internos para efectuar el adecuado seguimiento al cumplimiento de estas obligaciones, en atención al artículo 47 de la Ley 22 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000.

Implementaremos un modelo de innovación para el bienestar, y gestionaremos la responsabilidad social, basados en nuestro modelo de sostenibilidad de la Caja.

El logro de las metas propuestas nos exige contar con metodologías para la gestión de nuestro portafolio, actualizar y mejorar las herramientas

tecnológicas, gestionar de manera efectiva y eficiente la información, fortalecer las metodologías para el conocimiento de nuestro afiliado y usuario, consolidar la información para la correcta toma de decisiones, y priorizar iniciativas. Queremos llegar a nuestros afiliados con servicios pertinentes e integrales, en instalaciones propias o fuera de ellas.

En 2017 seguiremos fortaleciendo nuestro servicio de Crédito Social y contribuyendo a “Colombia, la más educada” con la apuesta en educación superior, a través de nuestra institución universitaria, donde ofreceremos programas tecnológicos pertinentes y de calidad, alineados con nuestro sistema educativo, que toma como centro de su desarrollo al estudiante y futuro egresado.

Continuaremos con la implementación de nuestra estrategia corporativa de Paz Sostenible – PAZSOS, que guía a la organización en la construcción de paz y la extensión de la seguridad social al campo. Estamos construyendo un país diferente, y las cajas de compensación familiar, de la mano de Superintendencia del Subsidio Familiar, nos hemos comprometido a trabajar por el campo colombiano y por la paz.

Nos hemos propuesto aportar a la transformación de nuestro país y llegar a los colombianos que hoy no llegamos. Seremos aliados estratégicos del Estado y de entidades públicas y privadas para poner en marcha políticas públicas de generación de ingresos, que nos permitan contribuir al desarrollo económico y social del país. Esta labor debe extenderse a las regiones más apartadas de esta sociedad en posconflicto.

Queremos que nuestro conocimiento técnico en herramientas de desarrollo empresarial y generación de ingresos logre dejar capacidades instaladas en nuestras comunidades, para que llegue la educación, la recreación, la cultura, la salud, el emprendimiento, la equidad, para que haya inclusión.

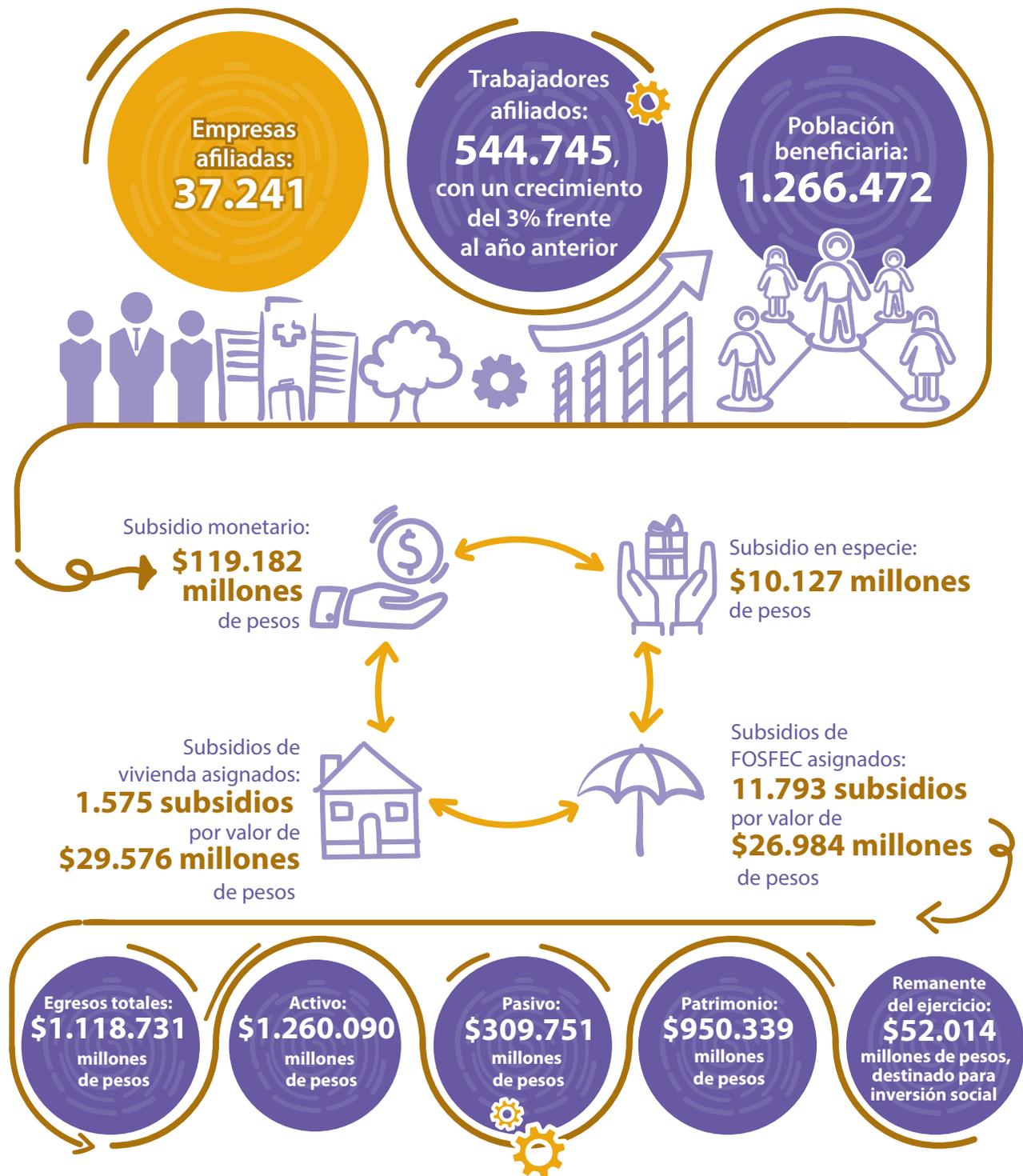
Sin duda, estas metas desafiantes se traducen en un futuro lleno de oportunidades. Por lo tanto, nos preparamos día a día para alcanzarlas, mediante el mejoramiento continuo y con nuestro comportamiento ético, con el que dejamos huella. Y, por supuesto, lo haremos con el apoyo y respaldo de todos nuestros grupos de interés, con quienes queremos seguir escribiendo la historia de Comfandi. Los invito a que nos acompañen en esta ruta que nos hemos trazado hacia la sostenibilidad.

Ya son 60 años de historias, de reconocimientos y de grandes resultados. Gracias a todos los que han hecho posible lo que hoy es Comfandi: una de las empresas con mayor reputación en el país. Gracias al Consejo Directivo y al Comité Directivo por su apoyo, a los empresarios por acompañarnos año tras año en este recorrido, a nuestros trabajadores afiliados por quienes trabajamos día a día con pasión, a nuestros colaboradores que son nuestros grandes coequiperos, y a los demás grupos de interés, con los que hemos hecho grande a esta organización, hemos transformado la vida de millones de personas y hemos impulsado el desarrollo de nuestro país. Gracias a todos hoy podemos decir que somos la Mano Amiga de los vallecaucanos, ayer, hoy y para siempre.



Jacobo Tovar Caicedo
Director Administrativo

► Nuestras cifras de 2016



► Nuestro octavo informe de sostenibilidad

G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-48



Con el fin de mostrar de manera transparente la gestión responsable de nuestra organización, les presentamos la octava edición del informe de sostenibilidad, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

A través del informe comunicamos a nuestros grupos de interés el trabajo adelantado en las tres dimensiones de la sostenibilidad: social, económica y ambiental, y describimos cómo hemos aportado a lo largo de 60 años de historia al desarrollo del Valle del Cauca y del país.

Este documento, estructurado bajo los criterios del Global Reporting Initiative versión G4, a su vez, representa nuestra comunicación de progreso en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Frente al informe del año anterior, se presentan cambios en la definición de los asuntos materia-

les, así como la gestión de cada uno de ellos. La información reportada a lo largo de este documento cubre todas las operaciones de Comfandi.

La revisión y aprobación del mismo estuvo a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos, para asegurar que todos los aspectos materiales se vieran reflejados en el contenido.

Nuestro informe de sostenibilidad es una herramienta de gestión y comunicación que condensa nuestra labor en 2016. Seguimos transformándonos para brindarle siempre el mejor servicio. Por lo tanto, invitamos a consultarlo y a enviar sus apreciaciones y comentarios al correo electrónico:

asuntoscorporativos@comfandi.com.co



Somos tu Mano Amiga



Tu mano amiga ayer, hoy y para siempre

G4 -3, G4 -4

Somos la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar ANDI - Comfandi, la primera del Valle del Cauca en número de afiliados y aportes. Como corporación sin ánimo de lucro trabajamos con pasión y transparencia por el bienestar de la comunidad y el desarrollo de la región. Estamos comprometidos con la construcción de una sociedad equitativa, incluyente y en paz, a través de programas y servicios in-

tegrales orientados a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés y a generar bienestar en la sociedad, ampliando sus capacidades, haciéndola coautora en la construcción de un mejor país. Así alcanzamos la competitividad, en un marco de comportamiento socialmente responsable y eficiente.



▶ 60 años de la mano de los vallecaucanos

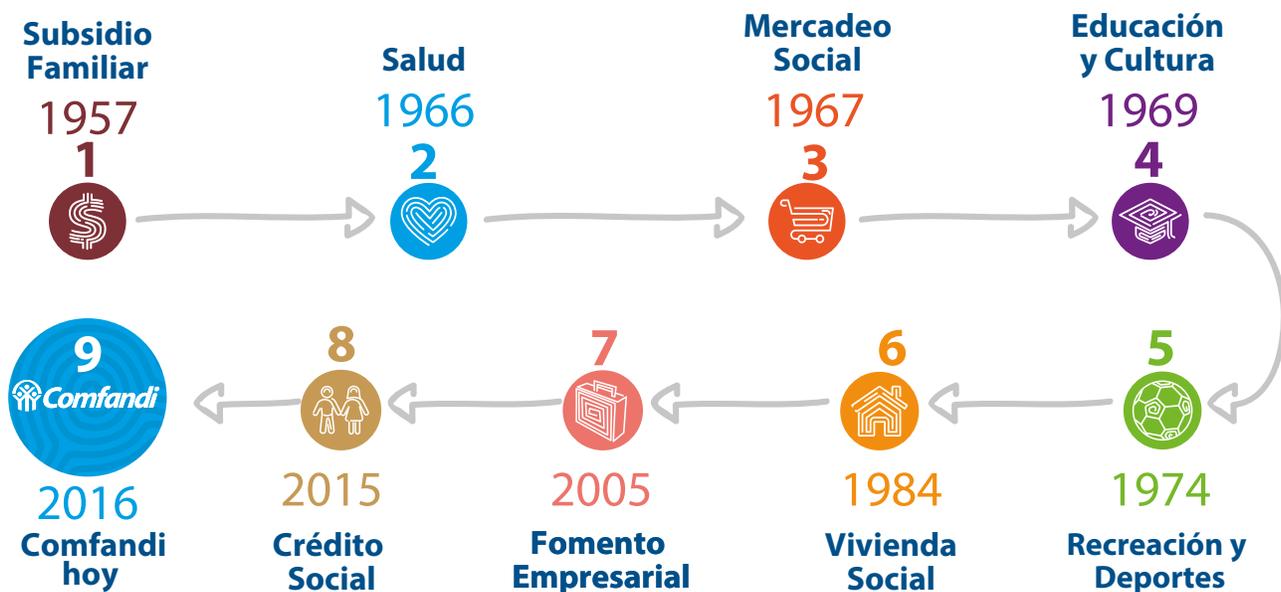
A lo largo de nuestros 60 años hemos contribuido constantemente al progreso del Valle del Cauca, a través de la entrega de subsidios y la prestación de servicios en salud, educación, cultura, recreación, vivienda, supermercados, droguerías, fomento empresarial y crédito social.

En seis décadas logramos contribuir al desarrollo de nuestros afiliados y sus familias; hoy, nos estamos transformando para cumplir con sus expectativas, con las nuevas dinámicas sociales y económicas del país y con los retos que el presente y el futuro nos imponen en la búsqueda de una paz estable y duradera. Somos un aliado de los empresarios; del gobierno municipal, departamental y nacional; de organismos de cooperación internacional y todas las organizaciones comprometidas con el desarrollo del país. Con ellos trabajamos de la mano, pensando siempre en un mejor futuro para los colombianos.



A continuación, presentamos nuestra evolución y lo que hemos construido en estos 60 años por un Valle del Cauca equitativo, incluyente y solidario:





Comfandi 1957

En junio de 1957 se da origen legalmente en Colombia al subsidio familiar y a las Cajas de Compensación como sus administradoras, siempre supervisadas por el Estado. El 3 de octubre del mismo año, mediante la Resolución 2734, el entonces Ministerio de Justicia nos dio vida jurídica, e iniciamos labores formales con 277 empresas afiliadas y 6.300 trabajadores afiliados. Desde entonces hemos tenido un permanente crecimiento, asociado a la próspera evolución del Valle del Cauca, siempre cumpliendo a cabalidad con la normatividad que nos rige. Desde 1995 y hasta 2009, nos fusionamos con otras Cajas de Compensación como Comfamiliar Asia, Comfasocial de Cali, Comfamiliar Buga, Comfamiliar Cartago, Comfaunión Palmira y Comfamiliar Tuluá, fortaleciéndonos como Caja y ampliando nuestro patrimonio, cobertura e infraestructura, para el beneficio de nuestros afiliados y la comunidad en general.



Subsidio Familiar

1 En 1957 se nos delegó la administración del **Subsidio Familiar** y, en 1962, se nos autorizó invertir lo ahorrado de los gastos de administración y los rendimientos administrados en obras de beneficio social. Desde entonces, buscamos ser un apoyo que aliviane las cargas económicas, tanto del afiliado como de su familia (especialmente los de menores recursos), ofreciéndoles tres tipos de subsidios: familiar, al desempleo y de vivienda. Pagamos puntualmente, a quien corresponde, el valor respectivo.



Salud

2

En 1966, iniciamos la prestación de servicios de **Salud** en la IPS San Nicolás, con asistencia complementaria en pediatría, ginecología, laboratorio y odontología, para los hijos y esposas de los trabajadores con tarifas subsidiadas. Hoy ofrecemos servicios integrales a población del régimen contributivo bajo el Modelo Moderador de Riesgo, que se basa en la articulación de la identificación, intervención y seguimiento del riesgo de nuestra población. Este crecimiento nos ha permitido contar con una red de 24 IPS alrededor del departamento, incluida la Clínica Amiga, que cuenta con infraestructura moderna, funcional y con la más alta tecnología. Adicionalmente, nos hemos certificado con la norma ISO 9001:2015 en los procesos de salud oral, laboratorio clínico y fomento de la salud en 9 de nuestras IPS, y trabajamos bajo estándares superiores de calidad en acreditación en salud, para acreditar en forma gradual la red de IPS, mejorando la competitividad en calidad. Además, disponemos de un grupo de investigación clasificado en categoría C por Colciencias, el cual ha gestionado 79 proyectos de investigación y 17 publicaciones en revistas indexadas, para generar conocimiento en mejores prácticas de los procesos de atención en salud.



Mercadeo Social

3

En 1967 emprendimos el servicio de **Mercadeo Social**, con la inauguración del supermercado Comfamiliar en el barrio San Nicolás de Cali. Actualmente, contamos con 29 supermercados y 66 droguerías que conforman una amplia red de puntos de servicio en el Valle del Cauca. Nuestras droguerías son las únicas en la región certificadas bajo la norma ISO 9001, lo cual, es nuestro mayor respaldo de calidad y confianza.



Educación y Cultura

4

Con la apertura del Instituto Comfamiliar de **Educación**, en septiembre de 1969, dimos inicio al servicio de educación primaria, dirigido a los hijos de los trabajadores afiliados a la Caja, con una cobertura inicial de 372 niños, que posteriormente se fue ampliando con la red de colegios Comfandi hasta llegar a dar cubrimiento en todos los niveles de educación formal. En 1972, con la creación del Centro Educativo San Nicolás, iniciamos la oferta educativa orientada al desarrollo de cursos en Artes y Oficios, que años después se convirtió en la oferta de educación para el trabajo y desarrollo humano a través de los Institutos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Comfandi.

Complementario al sistema educativo, en el año 1982, creamos la Biblioteca Eduardo Albán Holguín, como un eje transversal para la formación integral de los estudiantes.

Actualmente el sistema educativo Comfandi está conformado por 17 colegios, de los cuales 15 son propios y 2 en concesión; 6 Institutos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano - IETDH y una red de 21 bibliotecas públicas y escolares y 2 centros culturales. Durante el año 2016 se atendieron alrededor de 12.100 estudiantes, en los IETDH más de 22.000 estudiantes y aproximadamente 1.030.627 personas asistieron a los diferentes programas y eventos culturales y de bibliotecas.





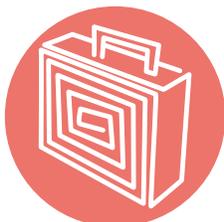
Recreación y Deportes

5 Fuimos pioneros en Latinoamérica por disponer del primer centro campestre (con 600.000 m²) para la diversión del trabajador y su familia. En 1974 inauguramos el servicio de **Recreación y Deportes**, y desde entonces trabajamos para que toda la familia tenga acceso al esparcimiento y a la cultura, ya sea en nuestras instalaciones o en su comunidad. En el marco de nuestro Plan Maestro de Recreación, planteado a 2025, hemos renovado nuestros 7 centros recreativos, implementando en ellos atracciones innovadoras y hemos desarrollado programas extramurales para llevar recreación a la comunidad. Disponemos de 6 centros campestres, 4 sedes vacacionales y 2 sedes para personas mayores, en las que fomentamos el aprendizaje, el respeto por los valores, la convivencia y el bienestar social, físico y mental, todo esto a través de programas lúdicos en cada una de las etapas del ser.



Vivienda Social

6 En 1986 ofrecimos las primeras viviendas por intermediación, es decir, fuimos los articuladores entre los oferentes y nuestros afiliados en los proyectos sociales Chiminangos, Villa del Lago y Los Guadales. Con ellos dimos inicio a este servicio estratégico de la Caja. Desde entonces hemos contribuido a cumplir los sueños de las familias colombianas de tener una vivienda propia, y mejorar las condiciones de infraestructura de los que ya cuentan con una. Desde 1991 hemos construido 91 proyectos y entregado nuevas soluciones de vivienda a 42.139 familias en Cali, Palmira, Jamundí, Buga, Tuluá, Cartago, Pradera, Buenaventura y muchas zonas más. Así mismo, hemos entregado 97.136 subsidios para adquirir vivienda nueva, para mejoramiento y construcción en sitio propio. En 2012 implementamos un programa de acompañamiento social a residentes y propietarios, esto nos ha permitido construir ciudadanía a través del relacionamiento cercano con los nuevos propietarios. Dada nuestra experiencia y conocimiento, nos hemos convertido en el aliado estratégico del Estado para desarrollar programas y proyectos de vivienda de alto impacto en la población vulnerable en Colombia, como Plan Jarillón de Cali, Programa 100 mil viviendas gratis, Programa Fondo Adaptación para víctimas de la Ola Invernal, entre otros.



Fomento Empresarial

7 Desde 2005 desarrollamos programas que promueven la creación e implementación de empresas sostenibles, el fortalecimiento y desarrollo de las Mipyme afiliadas y la generación y sostenimiento del empleo, articulándonos con actores y sectores relevantes de la comunidad vallecaucana para contribuir al incremento de la competitividad empresarial. Esto lo hacemos a partir de tres programas estratégicos: empleabilidad, emprendimiento y desarrollo empresarial, que en conjunto componen una ruta universal para la generación de ingresos.

Hemos establecido convenios con 9.193 empresas del territorio nacional, beneficiando a más de 173.309 personas. Operamos 13 agencias de gestión y colocación de empleo, 11 fijas y 2 unidades móviles, mediante las cuales hemos ubicado laboralmente a 19.743 personas. Adicionalmente, contamos con dos unidades móviles para atender con servicios de empleabilidad a la población rural en los 42 municipios del Valle del Cauca. Gestionamos oportunidades de inserción laboral a poblaciones vulnerables y brindamos programas de atención a personas en situación de discapacidad y víctimas del conflicto armado. Acompañamos al Gobierno Nacional en el programa 40 mil primeros empleos dirigido a bachilleres sin experiencia, entre los 18 y 28 años de edad. Hoy somos reconocidos como gestores del desarrollo social y económico de la región, y somos referentes a nivel nacional en la implementación de prácticas responsables de empleabilidad y emprendimiento.



- 8** En 2015 creamos la unidad de negocio **Crédito Social** para ampliar el acceso a servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, brindando alternativas de financiamiento, mediante créditos con bajas tasas de interés para afiliados categorías A y B, y otros beneficios para todos los afiliados. A 2016 se han beneficiado de este servicio 21.709 afiliados.

Comfandi hoy

A lo largo de estos 60 años hemos construido, con nuestros grupos de interés, una caja de compensación sólida, incluyente y sostenible, con el fin de ser siempre la Mano Amiga de los vallecaucanos.

Actualmente, contamos con 37.241 empresas afiliadas y 544.745 trabajadores vinculados a nuestra organización. Brindamos cada servicio con oportunidad y calidad. Somos reconocidos regional y nacionalmente como un aliado estratégico de instituciones como el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, el Ministerio de Trabajo y Camacol, entre otras. Hemos ampliado nuestro alcance fuera del Valle del Cauca, llevando satisfacción a más afiliados. Estamos comprometidos con las generaciones presentes y futuras, apostándole al alcance de objetivos mundiales en temas económicos, sociales y ambientales y la paz. Trabajamos por la sostenibilidad de nuestra organización y de la región, razón por la cual nos adherimos a iniciativas como el Pacto Global de las Naciones Unidas y la construcción de los Modelos de Relacionamiento y Sostenibilidad. Nos transformamos para ser mejores, actuamos bajo un Sistema de Gestión Integral, que nos ha permitido posicionarnos y obtener un alto Índice Global de Reputación - IGR ante nuestros grupos de interés. Adicionalmente, logramos la consolidación del Modelo de Gestión Ética y la gestión integral de nuestros riesgos.

En adelante, seguiremos haciéndole frente a nuestros retos y desafíos, y continuaremos trabajando por y para ustedes.

Aquí estamos presentes

G4 – 5, G4 -6, G4 -8

Nuestra organización es regional. Operamos desde nuestra sede principal, ubicada en Santiago de Cali y contamos con 5 oficinas más en Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura. Además, en el Cauca contamos con infraestructura hotelera, y en Risaralda, Quindío y Caldas con dispensarios de medicamentos. En total, estamos presentes en 22 municipios del Valle del Cauca, con 267 puntos de servicio.

► Nuestra cobertura



▶ Operamos bajo un Sistema de Gestión Integral

G4 -56



En Comfandi trabajamos bajo un Sistema de Gestión Integral - SGI que nos orienta hacia una manera de ser, pensar y administrar la organización de manera efectiva, innovadora y transformadora, para responder efectivamente a las dinámicas de un entorno en constante cambio.

Este sistema está enmarcado en el triple resultado, es decir, al equilibrio entre lo ambiental, lo social y lo económico, así como a la generación de impactos positivos a nuestros grupos de interés. Está conformado por tres gerencias que se integran de manera armónica y está fundamentado en nuestra Planeación Estratégica Corporativa.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI



▶ Gerencia Estratégica:

nos direcciona, partiendo de la Planeación Estratégica Corporativa - PECC.

▶ Gerencia por Procesos:

donde se da la operación y se nos indica cómo, a través de la Cadena de Valor, vamos a gestionar el mejoramiento continuo y a lograr los objetivos propuestos.

▶ Gerencia de la Cultura y el Desarrollo:

enfocada en nuestro talento humano, en la generación de una transformación cultural y en el cumplimiento de los propósitos misionales de la organización.

Planeación Estratégica Corporativa

Nuestro Sistema de Gestión Integral tiene como cimiento la Planeación Estratégica Corporativa, la cual hace referencia a la brújula que determina el marco de acción y nos conduce como organización hacia la competitividad y sostenibilidad. Está compuesta por:



Política de Gestión Integral

Comfandi es una organización sostenible y, por lo tanto, trabajamos en el triple resultado, lo que implica garantizar la competitividad de la Caja, comportarse de manera socialmente responsable y ser ambientalmente amigable, con el concurso comprometido de un recurso humano competente que se caracteriza por la transparencia de sus actuaciones, siendo un referente de la región.



Valores

- ▶ Unidos y comprometidos por el desarrollo social.
- ▶ Orientados al afiliado, al cliente y al servicio.
- ▶ Apasionados por la efectividad e innovación.



Atributos

- ▶ Aliado/amigo social.
- ▶ Trasparentes.
- ▶ Incluyentes.
- ▶ Integrales.
- ▶ Confiables.
- ▶ Transformadores.



Objetivos Estratégicos

- ▶ Crecimiento y fortalecimiento de los servicios de prestación social.
- ▶ Crecer de manera rentable los negocios propulsores de recursos.
- ▶ Crecimiento del mercado objetivo.
- ▶ Incrementar el patrimonio de marca Comfandi.
- ▶ Maximizar la efectividad organizacional.
- ▶ Disponer de un talento humano altamente competente y comprometido.

Directrices estratégicas

- ▶ Enfoque en nuestros afiliados categorías A y B.
- ▶ Mejores prácticas para la efectividad e innovación organizacional.
- ▶ Programas para un talento humano y cultura de excelencia.
- ▶ Infraestructura física y tecnológica para calidad del bienestar social incluyente y alta competitividad.
- ▶ Plataforma informática para la productividad y generación de valor.
- ▶ Modelo integral de relacionamiento.
- ▶ Desarrollo y fortalecimiento de los propulsores de recursos.

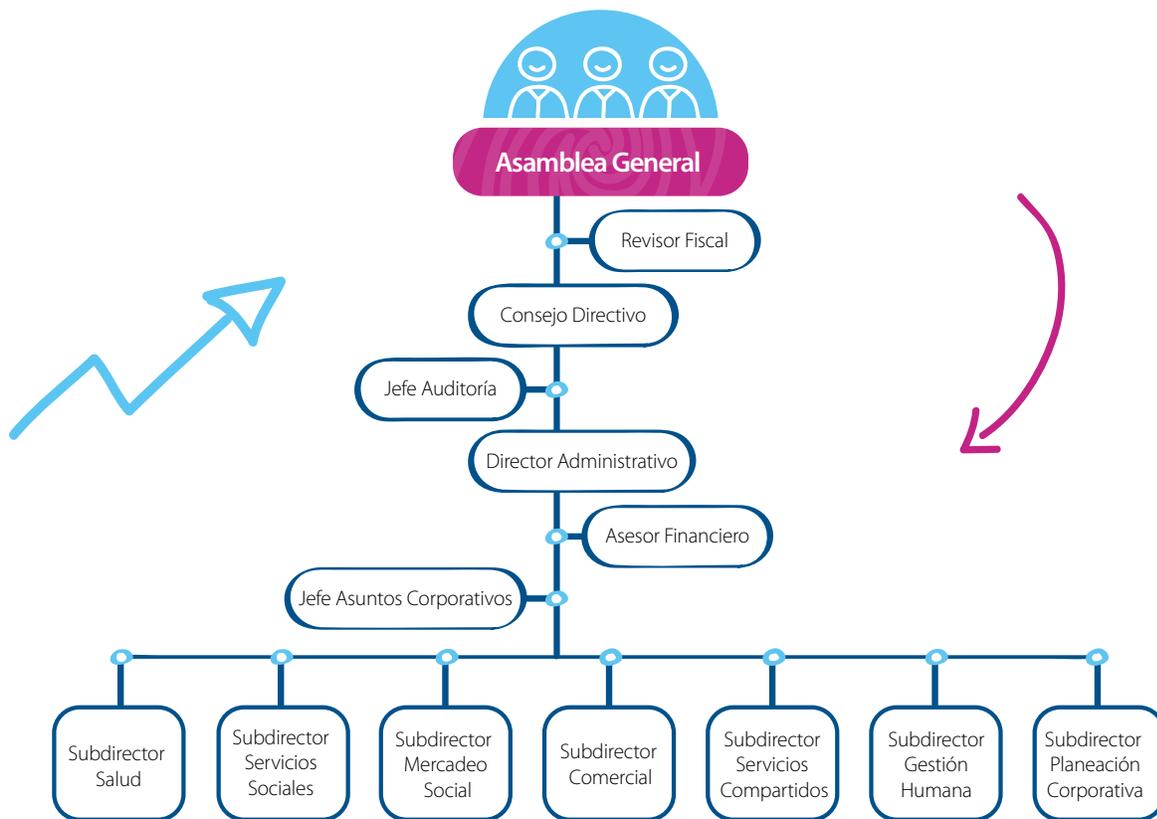
► Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo

El alcance de los objetivos organizacionales que nos planteamos y el cumplimiento de nuestra promesa de valor exige un trabajo planificado, unos lineamientos claros y una estructura que vele por su cumplimiento.

Por lo anterior, en 2016 definimos un Sistema de Gobierno Corporativo¹, en el que se articulan la toma de decisiones, la estrategia y la operación del negocio a la gestión ética de la organización, creando sinergias que propenden por el mejoramiento y crecimiento continuo. Esto permite que con nuestra operación demos respuesta tanto a la normatividad que nos rige como al direccionamiento estratégico, marco conductual y cumplimiento de nuestro objeto social.

Órganos y estructura de Gobierno Corporativo

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo cuenta con órganos comprometidos que actúan bajo un marco ético y transparente, gestionan adecuadamente los riesgos y velan por el respeto y promoción de los Derechos Humanos. Estos son:



1. El propósito fundamental del Sistema de Gobierno Corporativo es orientar la toma de decisiones hacia el alcance de los objetivos organizacionales. Por eso dispone de un conjunto de normas, principios, prácticas, políticas y órganos de dirección, administración y control, mediante los cuales se dirige y revisa nuestra gestión.

Consejo Directivo²

G4-38, G4-42, G4-43, G4-44



El Consejo Directivo constituye nuestro órgano superior de gobierno. Es elegido para períodos de cuatro años por parte de la Asamblea General y el Ministerio del Trabajo. Está conformado por representantes principales y suplentes de los empresarios y los trabajadores.

Sus funciones están descritas en el artículo 47 de los Estatutos de la Caja y están agrupadas por temáticas: dirección, organización, planeación,

control y trámite. Es decir, que revisa la planeación estratégica corporativa, valida los planes de negocio, las políticas, los programas, proyectos e inversiones, entre otros aspectos, siempre con un enfoque claro en el bienestar de los afiliados, la sostenibilidad (triple resultado) y la permanencia de la Caja en el tiempo. Ninguno de los miembros del Consejo desempeña un cargo directivo en nuestra organización.

2. El Consejo Directivo actual fue elegido durante la LXII Asamblea General de Afiliados, en 2014.

Representantes de los empleadores		Representantes de los trabajadores	
Principales	Suplentes	Principales	Suplentes
Eduardo Fernández de Soto	Diego Andrés Salazar Quintero	Justo Pastor Bernal	Nelson Leonel Zuleta Betancourt
Pedro Felipe Carvajal Cabal			Walter Valdés Caicedo
Liliana Vallecilla Martínez	Juan Carlos González	Guillermo Domínguez Lozada	Óscar Armando Delgado
Juan Fernando Mejía Pérez	Silvio Bedoya Flórez	Javier Antonio Vargas Doronsoro	Pedro Antonio Garzón Moreno
	Hernán Aguilera Borja		Margarita López

Comités estratégicos

G4-34, G4-36

Con el fin de apoyar de manera integral la gestión de nuestros órganos de gobierno corporativo, contamos con nueve comités estratégicos, cuyas funciones se centran, en velar por la marcha efectiva de la organización. Ellos son:



Comité Directivo*



Comité de Auditoría y Riesgos



Comité de Sostenibilidad**



Comité de Inversiones y Recursos



Comités de procesos



Comités de cumplimiento



Comités temas específicos



Comités mejoramiento



Comité Unidades Estratégicas de Servicio

* Durante 2016 se reestructuraron tanto el Comité Directivo como el Consejo Directivo, integrando reuniones de otros comités alternos para lograr una mayor efectividad y facilidad en la toma de decisiones.

** El Comité de Sostenibilidad, antes denominado comité de Responsabilidad Social, es el que apoya los procesos de Responsabilidad Social adelantados en la organización y realiza el seguimiento periódico a las iniciativas, avances, resultados de la estrategia y del Modelo Operativo de Sostenibilidad. Está conformado por el Director Administrativo y el grupo directivo de la Caja.

► Nuestro actuar ético y transparente

G4-56, G4 -57, G4 -58, G4-SO4

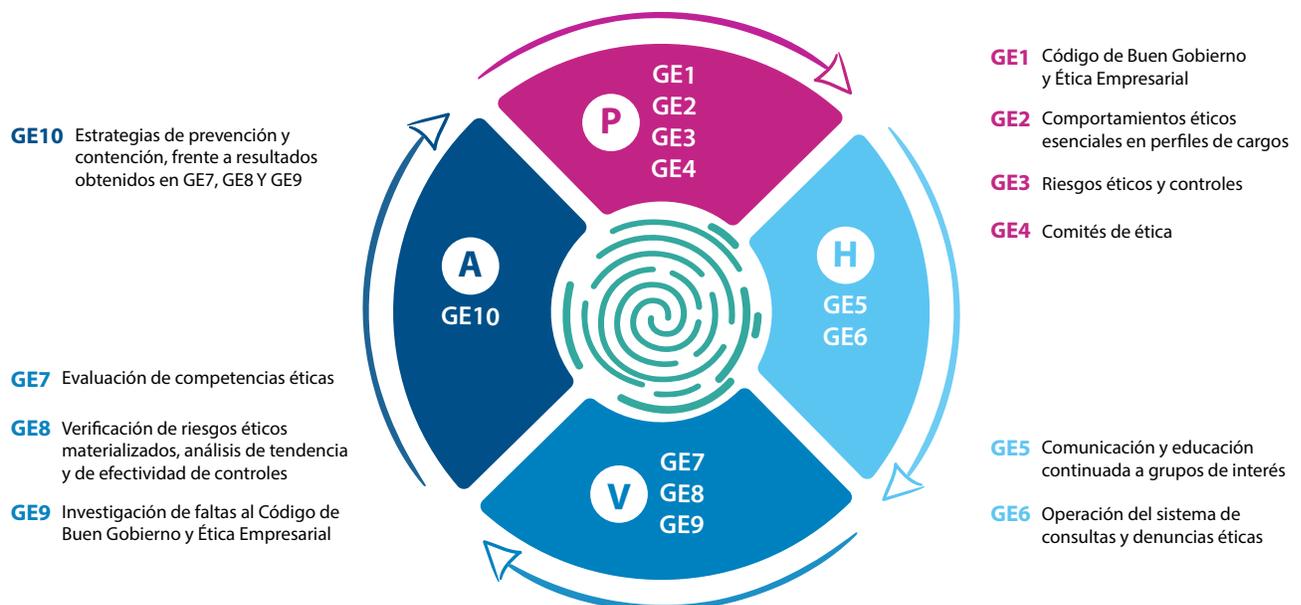
Un elemento esencial del Sistema de Gobierno Corporativo es la gestión ética, que es la determinación de mecanismos que orientan los comportamientos en todos los niveles de la organización hacia una cultura de transparencia, como soporte esencial para construir y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, en desarrollo con los grandes propósitos de la organización.

Bajo este marco y dada la importancia de desarrollar de la mejor manera nuestras operaciones, en 2016 construimos nuestro Modelo de Gestión Ética, que está enmarcado en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA. Es decir, parte de la definición de lineamientos, herramientas e instrumentos que reflejan nuestros valores, principios y atributos corporativos, los lleva a la

práctica a través de la divulgación efectiva de los mismos ante los grupos de interés, analiza faltas a los lineamientos o situaciones en las que se materialicen riesgos éticos y construye ante este escenario, estrategias de mitigación y prevención que eviten la recurrencia de faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.

Nuestra cultura corporativa ética se enmarca, define, orienta y fortalece desde el Sistema de Gobierno. Allí se impulsa su consolidación en todos los niveles jerárquicos y se transmiten los valores que nos identifican y fortalecen la confianza con nuestros grupos de interés internos y externos.

Modelo de Gestión Ética



Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial³

Nuestro Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial tiene el propósito de definir y describir los elementos del Sistema de Gobierno, así como su articulación con la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral de la organización, acorde con la normatividad, el direccionamiento estratégico y al marco conductual, definidos para el cumplimiento del objeto social de Comfandi. La claridad y formalidad del mismo permite que todo proceso esté guiado por comportamientos éticos y un enfoque anticorrupción.

Para garantizar que los lineamientos del Código se mantengan actualizados y sean de conocimiento transversal, realizamos una actualización de los mismos cada dos años con la aprobación del Consejo Directivo y de la alta dirección, sumado a capacitaciones⁴, talleres y a la puesta en marcha de campañas de comunicación, amparadas bajo la consigna empresarial “*Bien Obrar, Bien Estar, Dejo mi huella con mi comportamiento ético*”, en las que utilizamos los diferentes canales de comunicación institucionales para fortalecer internamente la cultura ética de la organización.



En Comfandi, entendemos el obrar bien como una acción que genera un resultado positivo tanto en los individuos como en los grupos de trabajo. Obrar bien o bien obrar, más que una actitud natural, es el resultado de la aplicación de principios, valores y atributos que deben apprehenderse y ejercitarse a diario.

Mecanismos de divulgación utilizados	Entrega en físico del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial a cada uno de nuestros colaboradores en las sesiones de grupos primarios.
Frecuencia de divulgación	Semanal
Colaboradores sensibilizados en 2016	6.379

3. En el siguiente link, podrán consultar nuestro Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial. https://www.comfandi.com.co/sites/default/files/documentos/botones-interna/2016/Agosto/codigo_de_buen_gobierno_2016.pdf

4. En 2016 formamos 385 líderes como gestores éticos, ellos serán los encargados de multiplicar el Modelo de Gestión Ética, fortalecer en sus equipos de trabajo el entendimiento y apropiación de nuestros comportamientos éticos, así como del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.

El Modelo de Gestión Ética enmarca el relacionamiento con todos nuestros grupos de interés. Por eso durante 2016 realizamos campañas de comunicación a nivel externo con nuestros proveedores, a quienes extendimos nuestros lineamientos en materia de ética y transparencia a través de mailings informativos, para el entendimiento y réplica de los principios conductuales, así como el fortalecimiento de la cultura ética de nuestra organización.

Comités de ética



Comité de ética corporativo

Es un punto de encuentro que pretende sensibilizar y prevenir a los colaboradores acerca de comportamientos indebidos en la organización y dar respuesta a dilemas éticos.



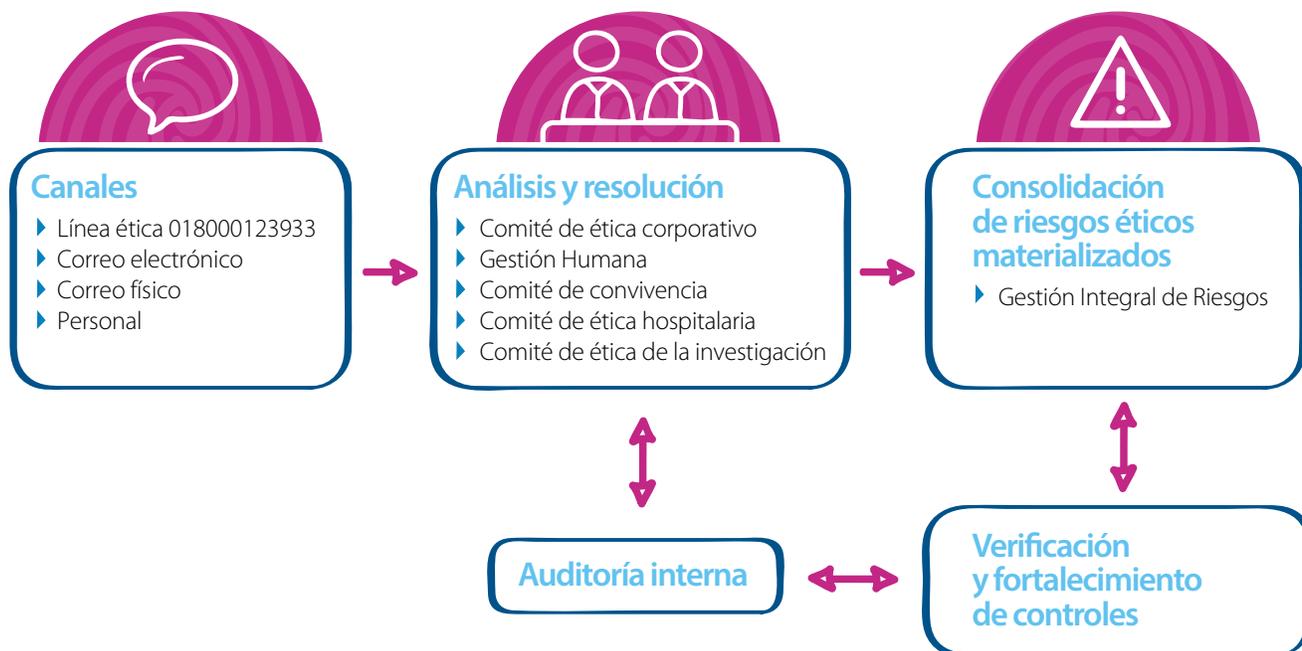
Comités de ética específicos

Se realizan según pertinencia de las Unidades Estratégicas de Servicio y conforme a los requerimientos legales y organizacionales.

Herramientas de **transparencia y control**



Contamos con varios canales para que nuestros grupos de interés puedan reportar, pública o anónimamente, situaciones que vayan en contra de la ética y la transparencia, así como aquellas en las que vean amenazadas su integridad personal o la reputación de la organización.



Todas las denuncias hechas a través de estos canales son recibidas por el Comité de ética, el cual las direcciona y da solución a las mismas. Con base en esas denuncias alimentamos la matriz de riesgos y planteamos lineamientos que impidan su reiteración. En 2016, recibimos y gestionamos de manera efectiva 42 denuncias.

Transparencia **por Colombia**

Nuestro compromiso con la ética y la transparencia va más allá de nuestros procesos internos, por eso en 2016 suscribimos, mediante la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – ASOCAJAS, un convenio con Transparencia por Colombia, la organización líder en el mundo en la lucha contra la co-

rrupción, en el que nos comprometimos a impulsar el modelo de medición de transparencia en las Cajas de Compensación Familiar, fortaleciendo de esta manera la sostenibilidad y competitividad de los servicios sociales que prestamos, de acuerdo con estándares nacionales e internacionales en la materia.

Como organización que desarrolla funciones de seguridad social, estamos vigilados por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar y en las últimas visitas realizadas por este organismo, en las que revisan nuestra gestión, hemos logrado disminuir de 36 a 17 recomendaciones y observaciones, todas administrativas, ninguna de tipo fiscal o penal. Este resultado valida nuestro trabajo bajo los valores de transparencia y ética, implementando prácticas con alto reconocimiento dentro del Sistema de Compensación.

► Identificamos y gestionamos los riesgos ✓

Para dar respuesta a los lineamientos del Consejo Directivo frente al control interno, y en procura de integrar todos los procesos al Sistema de Gobierno de la organización, en mayo de 2016 creamos el área de Gestión Integral de Riesgos, encargada de aportar estabilidad y generar estrategias que prevengan la materialización de los riesgos a los que nos encontramos expuestos, definiendo planes que nos ayuden a maximizar las oportunidades, gestionar eficientemente los recursos y mantenernos en el tiempo.

Nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgos - SGIR está compuesto por cuatro frentes:

Sistema de Gestión Integral de Riesgos



Optimización para la **Inversión Social – OÍS**



OÍS es nuestro programa para la gestión óptima y transparente de recursos, que tiene como propósito reducir los gastos y maximizar la rentabilidad de la organización, garantizando la operación y la inversión social sostenible. Con el programa trabajamos en torno a cinco puntos esenciales:

- ▶ La búsqueda interna y externa de las mejores prácticas para implementarlas en la organización.
- ▶ El análisis e identificación de oportunidades de mejora en los procesos.
- ▶ El análisis de contratos y proveedores, con el fin de buscar las mejores condiciones de negociación.
- ▶ La participación en la elaboración del presupuesto anual.
- ▶ Las negociaciones de las cuentas con los líderes de las áreas dentro del proceso presupuestal, con el objetivo de asegurar la optimización de los costos y gastos.

Mediante el programa de Optimización de Costos y Gastos para la Inversión Social logramos superar la meta en un 152,8%, lo que representó un ahorro de \$21.906 millones.

Gestores de riesgos

Nuestro SGIR está basado en los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, es decir, empodera al colaborador de su responsabilidad frente al desarrollo adecuado del proceso que tiene a cargo. Por esta razón, creamos una figura denominada Gestores de Riesgos, que representan aquellas personas encargadas de describir, analizar, autoevaluar y monitorear los diferentes tipos de riesgos que se presentan en los procesos de su equipo. Ellos constituyen nuestra primera línea de defensa ante los riesgos y deben activar la gestión adecuada de los mismos, cuando sea necesario.

Cada Gestor de Riesgo reafirmó su compromiso frente a sus funciones mediante la firma de acta, en la cual recibió formalmente las matrices de riesgos, controles y planes de acción resultantes de la aplicación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos – GIR, en los procesos bajo su autoridad. Durante 2016 se formalizaron cerca de 50 procesos y se nombraron 25 Gestores de Riesgos.

▶ Dejamos huella con la gestión de sostenibilidad

En Comfandi trabajamos diariamente por construir una mejor sociedad, establecer con nuestros grupos de interés relaciones a largo plazo, impactar positivamente nuestro entorno operacional y generar valor a partir de cada uno de los servicios brindados.

Para lograrlo, además de fortalecer nuestra estrategia de responsabilidad social, en 2016 revisamos las prácticas responsables⁵ de toda la organización, definimos el Modelo de Relacionamiento con los grupos de interés, redefinimos y reagrupamos los asuntos materiales determinados en años anteriores y construimos nuestro Modelo de Sostenibilidad.

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

G4-24, G4-25

En Comfandi procuramos mantener relaciones sólidas y duraderas con nuestros grupos de interés para crecer de la mano con ellos, entender sus expectativas y atender sus necesidades de acuerdo con nuestra capacidad de respuesta. Las relaciones que establecemos con ellos están encaminadas a la construcción de los vínculos de confianza, privilegiando siempre el bien común sobre el particular y orientando nuestros programas y servicios hacia la satisfacción de sus necesidades en el marco de un comportamiento socialmente responsable.

En 2016, creamos nuestra Coordinación de Relacionamiento con Grupos de Interés, construimos nuestra Política de Relacionamiento, el Modelo de Relacionamiento y redefinimos nuestros grupos de interés, clasificándolos en 11 que corresponden a:



5. Las prácticas responsables en Comfandi son aquellas acciones y/o programas que generan un valor adicional a las obligaciones o cumplimiento regulatorio como Caja de Compensación, las cuales realiza de forma continua, buscando maximizar la efectividad organizacional, extendiéndose positivamente a sus grupos de interés.

Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés

G4-26, ONG 1

El Modelo de Relacionamiento es una herramienta fundamental que guía las relaciones con nuestros grupos de interés para un fortalecimiento permanente de ellos y el conocimiento de sus necesidades y expectativas, que nos permitan la toma de decisiones estratégicas, el desarrollo de nuestra gestión, mantener o elevar los niveles de reputación y, por ende, la sostenibilidad de Comfandi.

Para la construcción de nuestro Modelo de Relacionamiento tomamos como referencia los lineamientos internacionales determinados por el Manual para la Práctica de las Relaciones con los

Grupos de Interés, desarrollado por AccountAbility, que busca mejorar la efectividad e incrementar los beneficios de interactuar continuamente con los grupos de interés.

El Modelo está alineado al Sistema de Gestión Integral de nuestra organización, por eso, representa su eje central o núcleo. Está determinado por cuatro principios básicos: ética, confianza, respeto y diálogo, que condensan los valores, las competencias, los atributos, el direccionamiento estratégico y la promesa de valor de Comfandi, y se desarrolla a partir de cuatro fases:

Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés

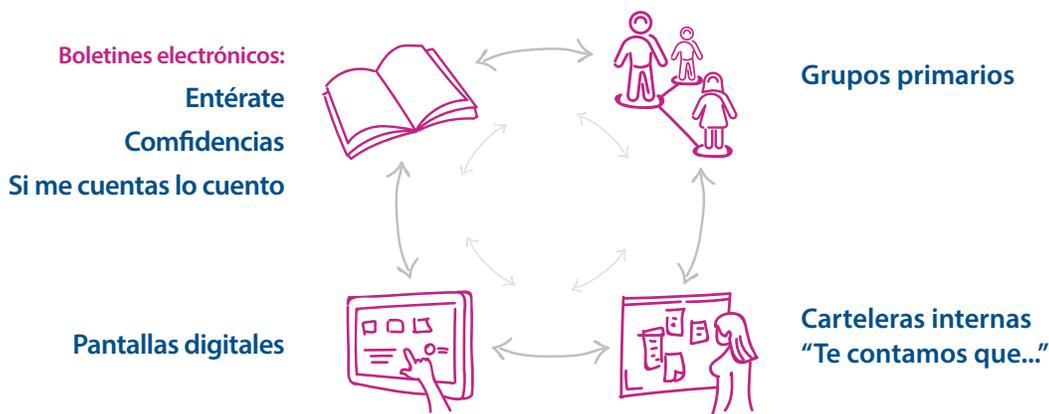


- 1. Identificar y caracterizar:** identificamos los grupos de interés de acuerdo con la incidencia de los mismos frente al alcance de nuestros objetivos estratégicos y las expectativas que ellos tienen frente a la Caja.
- 2. Protocolizar:** responde a la planeación, al análisis del contexto organizacional, social, político, económico y ambiental y cómo se encuentra actualmente la relación. Los resultados del Índice Global de Reputación -IGR y las prácticas responsables definidas para la organización son insumos importantes para esto. Posteriormente, se definen los planes de acción y las actividades para el relacionamiento con cada grupo de interés.

- 3. Ejecutar:** se refiere la implementación del plan de acción por grupo de interés, fortaleciendo el relacionamiento basado en la confianza, la comunicación bidireccional y la ética.
- 4. Cierre de brechas:** es la fase de identificación de oportunidades de mejora que se da a través de los diálogos con nuestros grupos de interés y del estudio del IGR.

Para Comfandi es importante que los grupos de interés conozcan nuestras acciones y servicios, y también que nos manifiesten su percepción sobre la organización. Para ello, utilizamos diversos canales de comunicación que relacionamos a continuación:

A nivel interno, contamos con⁶:



Durante 2016 realizamos una evaluación de los medios de comunicación interna, teniendo como objetivo la optimización de los procesos de intercambio de información y la identificación de oportunidades de mejora por parte de los colaboradores frente a los canales disponibles. En la evaluación analizamos aspectos como información de interés, efectividad de los canales, nivel de participación en los medios, información que podríamos integrar, pertinencia de los

canales, periodicidad, entre otros. Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores se sienten identificados con los canales disponibles y que la principal característica de los mismos es la credibilidad. Además, consideran que debemos trabajar en la oportunidad y en los canales Publihold, boletín Confidencias y pantallas digitales para motivar en mayor medida su consulta y utilización.

6. Para revisar la descripción y periodicidad de cada uno de estos canales lo invitamos a consultar nuestro Informe de Sostenibilidad 2015, en el siguiente link: <https://www.comfandi.com.co/informedesostenibilidad/2015/Docs/INFORME%20SOSTENIBILIDAD.pdf>

A nivel externo, es decir, para informar a nuestros grupos de interés (empresas afiliadas, afiliados, comunidad en general, usuarios y clientes), quienes están directamente relacionados con la prestación de nuestros servicios, contamos con:



- > **Revista La Mano Amiga**
- > **Portal web**
- > **Redes sociales**
- > **Publihold**
- > **Carteleras empresariales**

Durante 2016 rediseñamos la revista La Mano Amiga, a partir de la edición 159 de marzo-abril. Presentamos un cambio en la portada y en los cabezotes de las diferentes secciones, e incluimos una nueva columna de opinión.

Además, consolidamos las estrategias digitales y logramos el fortalecimiento de nuestra comunidad en redes sociales. Atendimos las solicitudes de nuestros afiliados y usuarios, incluyendo, en nuestra programación, contenidos de interés, de actualidad e informativos que los ayudaron a te-

ner un mayor conocimiento de los servicios ofrecidos por la Caja, y un mejor aprovechamiento de los beneficios brindados.

Cerramos el año con 64.500 usuarios registrados en el portal web, 104.107 seguidores en nuestras redes sociales y 12.638 personas registradas en la revista La Mano Amiga digital. El crecimiento de visitas mensuales que tuvimos frente a 2015 en nuestros canales fue del 57%, lo que nos impulsa a seguir esforzándonos por la innovación y buena gestión de nuestros medios de comunicación.

Resultados de nuestro relacionamiento con los grupos de interés

G4-27

La cercanía y las interacciones continuas con nuestros grupos de interés, nos facilitan la identificación de esos aspectos clave que les garantizan experiencias memorables con la organización, así como también los que debemos implementar para garantizarles una completa satisfacción frente los servicios que ofrecemos.

Recogemos las percepciones, solicitudes y requerimientos de nuestros afiliados, usuarios, proveedores y colaboradores, mediante sesiones



de diálogo y a través de los canales disponibles, planteando, frente a estas, acciones estratégicas que nos permitan alcanzar los objetivos.

En 2016, recibimos y atendimos efectivamente 54.549 solicitudes de nuestros grupos de interés, a través de todos los canales que tenemos disponibles. Algunos de los aspectos que identificamos y los planes correctivos que frente a ellos proyectamos fueron:

Aspecto identificado	Acciones planteadas
<p>Implementación de mejoras en el direccionamiento del servicio médico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capacitamos a las oficinistas de nuestras IPS en temas como actitud de servicio y manejo de casos difíciles. ▶ Adecuamos los consultorios de triage. ▶ Ampliamos el horario de atención de imágenes diagnósticas a 24 horas en la Clínica Amiga, facilitando el acceso y la atención de citas en este servicio. ▶ Contratamos plantillas de profesionales para especialidades, disminuyendo los tiempos de espera para asignación de citas médicas.
<p>Innovación</p> <p>Integralidad de los servicios para la satisfacción de necesidades</p> <p>Imagen más cálida y de cercanía con los diferentes grupos de interés</p>	<p>Nos encontramos trabajando en la definición de los planes de acción que respondan a estos aspectos, revisando en detalle los elementos aportados por nuestros grupos de interés a través de los diferentes canales, con el fin de brindarles soluciones asertivas que se adapten a sus necesidades.</p>

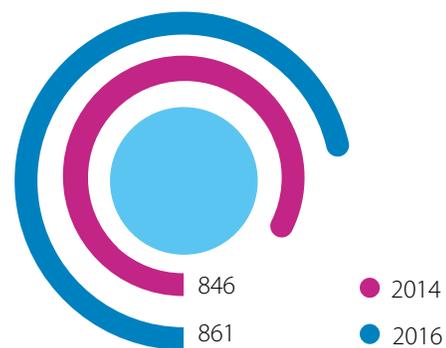


Índice Global de Reputación

Hoy somos una de las empresas con mayor reputación en el país y una de las más representativas del Valle del Cauca. Así lo demuestran los resultados del Índice Global de Reputación - IGR, un estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría, en el que se evalúan aspectos como el cumplimiento de la propuesta de valor, el espíritu de la organización, los resultados económicos y financieros, innovación y gestión del conocimiento.

Esta distinción nos impulsa a seguir reflejando un compromiso en el servicio, a mantener la construcción de relaciones efectivas con nuestros grupos de interés y a fortalecer con ellos los lazos de confianza.

IGR total:



En 2016, aumentamos **15** puntos en el Índice Global de Reputación - IGR con respecto al estudio realizado en 2014. En una escala de 1.000, obtuvimos un total de **861 puntos**, lo que demuestra el reconocimiento que hacen los GI a nuestro comportamiento corporativo y al cumplimiento de sus expectativas.

Asuntos materiales

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21



Los asuntos materiales son los temas importantes que debemos gestionar, teniendo en cuenta nuestro propósito de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés y alcanzar los objetivos trazados en materia de sostenibilidad. En 2015 contábamos con 24 aspectos materiales, los cuales gestionábamos desde diferentes temáticas, áreas y con múltiples actividades. Sin embargo, con el fin de facilitar la implementación y seguimiento de los mismos, en 2016 los agrupamos, obteniendo como resultado seis asuntos materiales, validados por el Comité de Sostenibilidad.

Adicionalmente, alineamos los asuntos materiales definidos a nuestra planeación estratégica corporativa y a los estándares internacionales en sostenibilidad como el Global Reporting Initiative - GRI, ISO 26000, el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

Nuestros asuntos materiales 2016 quedaron definidos de la siguiente manera:

Asuntos materiales 2015	Asuntos materiales 2016*	Área que gestiona el asunto material
<ol style="list-style-type: none">Derechos HumanosÉtica y gobierno corporativoRelacionamiento con los grupos de interés	Gobierno Corporativo, ética y transparencia: contar con un Gobierno Corporativo que cumple y promueve los atributos y valores de Comfandi, y garantiza la excelencia en la toma de decisiones en pro de la organización. De igual forma, respetar y promocionar el cumplimiento de los Derechos Humanos y el buen relacionamiento con los grupos de interés, de manera que en la gestión se reflejen los principios y valores característicos de la organización guiados por la ética y la transparencia.	Asuntos Corporativos Jefe Asuntos Corporativos
<ol style="list-style-type: none">Crecimiento y desarrolloImagen y comunicaciónDesarrollo de proveedoresRelaciones sostenibles a largo plazo	Efectividad organizacional: lograr la máxima efectividad organizacional mediante una gestión óptima y transparente de los recursos y de las relaciones con proveedores, que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja.	Subdirección Planeación Corporativa / Subdirector Planeación Corporativa

*Todos los asuntos materiales definidos tienen una cobertura interna y externa, es decir, los gestionamos desde el interior de la organización, para que los impactos positivos que generamos se evidencien dentro y fuera de ella, a nivel regional y nacional.

Asuntos materiales 2015	Asuntos materiales 2016*	Área que gestiona el asunto material
<ul style="list-style-type: none"> 8. Cultura organizacional 9. Buenas relaciones laborales 10. Seguridad y salud ocupacional 11. Desarrollo integral y plan carrera 12. Diversidad e inclusión 	<p>Prácticas laborales: contribuir al bienestar integral de nuestros colaboradores, generando condiciones adecuadas, políticas, métodos y herramientas para la realización de sus funciones y el desarrollo de sus capacidades profesionales y personales, con las cuales se logre disponer de un talento humano altamente competente y comprometido.</p>	<p>Subdirección Gestión Humana / Subdirectora Gestión Humana</p>
<ul style="list-style-type: none"> 13. Equidad (Compensación social) 14. Territorio sostenible 15. Movilidad social 	<p>Contribución al desarrollo social de la región: continuar comprometidos con el desarrollo y bienestar de la región, con la generación de impactos positivos, mediante la participación activa de la Caja en programas en pro de la comunidad y la incidencia en política pública, para mejorar la calidad de vida y promover el crecimiento económico de la región.</p>	<p>Asuntos Corporativos / Jefe Asuntos Corporativos</p>
<ul style="list-style-type: none"> 16. Confianza (lealtad) 17. Bienestar del trabajador y su grupo familiar 18. Experiencias memorables 19. Contribución al bienestar 	<p>Prestación de servicios integrales: ofrecer a los afiliados, clientes y usuarios experiencias memorables, gracias a la prestación de servicios de calidad y a la mejor cobertura en la región. Trabajamos por su bienestar, logrando contribuir al progreso de personas, familias y empresas.</p>	<p>Subdirección Comercial / Subdirector Comercial</p>
<ul style="list-style-type: none"> 20. Impactos ambientales 21. Consumo de recursos 22. Gestión ambiental en la cadena de valor 23. Infraestructura ecosostenible 24. Cultura ambiental 	<p>Gestión y protección del medio ambiente: proteger los recursos naturales y la biodiversidad, con lo que se minimicen los impactos ambientales generados durante la ejecución de los diferentes procesos que lleva a cabo Comfandi y se logre el cumplimiento de la normatividad ambiental, con el fin de alcanzar una armonía entre el desarrollo de las actividades de la organización y el entorno natural que lo rodea.</p>	<p>Subdirección Servicios Compartidos / Jefe Servicios Compartidos</p>

Una vez determinados nuestros asuntos materiales, identificadas las prácticas responsables en materia de sostenibilidad y establecido nuestro Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés, buscamos condensar todos los avances y tener claridad sobre los focos de acción en los que debemos concentrar esfuerzos y recursos. Para ello, diseñamos nuestro Modelo de Sostenibilidad, el cual nos permitirá enfrentarnos a los desafíos del sector y alcanzar nuestros objetivos corporativos y sostenibles.

Modelo de Sostenibilidad⁷

Nuestro Modelo de Sostenibilidad promueve la interiorización y la apropiación transversal de la sostenibilidad en el quehacer diario de la Caja. Lo logra vinculando la gobernanza y los tres ámbitos: económico, social y ambiental, con los objetivos estratégicos y los asuntos materiales. Este Modelo representa la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, ya que determina los fundamentos en los que se enmarcan las acciones que se desarrollan para la sostenibilidad de la organización.

Para la construcción de este Modelo, nos enmarcamos en el Sistema de Gestión Integral y to-

manos como base los asuntos materiales identificados en 2016, los ejes que fundamentan la estrategia de Responsabilidad Social - RS, la Planeación Estratégica Corporativa y las prácticas responsables que hemos implementado en la Caja. Con esto, creamos un esquema cíclico que inicia con el relacionamiento con los grupos de interés y como resultado final muestra el fortalecimiento de estas y la implementación de nuevas prácticas responsables.

A continuación, presentamos los componentes de nuestro Modelo de Sostenibilidad:

Modelo de Sostenibilidad



7. Un Modelo de Sostenibilidad es una herramienta que busca condensar y articular en un mismo esquema los avances, objetivos y ejes de acción de las organizaciones en materia de sostenibilidad. Facilita el control y seguimiento de los impactos que se generen con la operación, optimizando los procesos, y permite hacer más efectiva la toma de decisiones y la consecución de resultados.

1. Relacionamiento con grupos de interés: representa el soporte del modelo, mediante el cual recogemos las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, las analizamos frente a la planeación estratégica, los objetivos estratégicos y la materialidad.

2. Expectativas de los grupos de interés y prácticas responsables: las expectativas recogidas son tenidas en cuenta en los procesos de toma de decisiones, así como en la determinación de acciones, procesos y actividades. Esto nos permite crear un resultado final, que es la creación e implementación de prácticas responsables, logrando posicionarnos como una Caja de Compensación única en la región y como un referente en sostenibilidad a nivel nacional.

3. Principios de acción: son el marco de todas las actividades que realizamos al interior de la organización:

- ▶ Simbolizan los principios a través de los cuales gestionamos los asuntos materiales.
- ▶ Condensan los valores, las competencias, los atributos, el direccionamiento estratégico y la promesa de valor; todo lo que buscamos proyectar como Caja hacia los grupos de interés con cada una de las unidades de servicio.
- ▶ Resumen y representan las características que diferencian y hacen resaltar la labor de la Caja en la región.

Estos son nuestros principios para gestionar los asuntos materiales:



Gobernanza: garantizar al interior de Comfandi un estilo de gobierno caracterizado por un mayor grado de cooperación e interacción, que orienta un comportamiento de excelencia frente a cada una de sus acciones y procesos.



Transformación: generar cambios positivos en la prestación de los servicios, ofreciendo productos con un valor agregado.



Innovación: optimizar procesos internos de la Caja que repercutan en una mejor prestación de servicios.



Responsabilidad: actuar transparente, coherente y equilibradamente entre las expectativas de sus grupos de interés y las decisiones de la organización en materia de sostenibilidad.

4. Asuntos materiales: son los temas que priorizamos en materia de sostenibilidad para, posteriormente, gestionarlos. A través de ellos damos cumplimiento a nuestra estrategia corporativa, y contribuimos a la satisfacción de las expectativas de nuestros grupos de interés.

5. Direccionamiento estratégico: representa el núcleo del modelo, donde se reflejan nuestro norte y razón de ser, y se condensan los valores, los atributos, los objetivos y las directrices estratégicas de nuestra organización.



Promovemos y respetamos los Derechos Humanos

G4 - HR7, G4-HR2

El respeto y la promoción de los Derechos Humanos es uno de los principales compromisos establecidos en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial de nuestra organización, propósito que ha sido reafirmado con nuestra adhesión al Pacto Global y el cumplimiento de sus principios 1 y 2 que hacen referencia a esta materia.

Brindamos un trato digno, con justicia e igualdad, y trabajamos en la erradicación de la discriminación, el trabajo infantil, el trabajo forzoso y el abuso sexual, a través de las siguientes acciones:

- ▶ **Verificamos** el cumplimiento de los compromisos corporativos y del marco conductual en nuestra cadena de suministro, especialmente, las cláusulas asociadas al cumplimiento de las leyes en materia de prestaciones sociales y afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social.
- ▶ **Capacitamos** en materia de Derechos Humanos al 100% de nuestros colaboradores de vigilancia y a los encargados de los temas de sostenibilidad y relacionamiento con grupos de interés.
- ▶ **Promulgamos** desde nuestra política de talento humano el respeto a la diferencia, a la expresión pública y privada, al modo de vida, a las relaciones sociales y a la orientación sexual, política o religiosa, entre otros.

Contribuimos con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

G4-15

En el marco de nuestra gestión sostenible, trabajamos frente a los retos que nos presenta el entorno empresarial, por eso estamos a la vanguardia en los temas e iniciativas sobre sostenibilidad, asumiéndolos como parte de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias. Es así como contribuimos, desde lo local, al alcance de los principios del Pacto Global y, a su vez, impulsamos la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.



Pacto **Global**



Desde 2009 somos parte del equipo constructivo que representa el Pacto Global⁸, integrando sus 10 principios al desarrollo de nuestros procesos y utilizando su plataforma para la multiplicación y fortalecimiento de iniciativas, que propenden por la responsabilidad de las organizaciones con la sociedad y la garantía de un mejor mañana para las futuras generaciones.

Trabajamos continuamente por implementar, divulgar y replicar todos sus principios con otras instituciones reconocidas de la región y del país; por eso, participamos y organizamos eventos en los que tratamos temas de interés común, relacionados con los cuatro ejes temáticos. Además, somos miembro del Consejo Directivo de Pacto

Global Colombia y de su Nodo Regional del Valle del Cauca.

Toda la gestión de actividades, proyectos y programas en pro de la sostenibilidad y de prácticas responsables descritas a lo largo de este informe evidencian el compromiso que tenemos desde Comfandi con los 10 principios del Pacto Global, pues están relacionadas con su cumplimiento. Sin embargo, destacamos en este apartado los espacios en los que hemos participado promoviendo esta iniciativa internacional y las acciones que hemos desarrollado, buscando mejorar nuestro desempeño en cada una de sus temáticas:



8. Pacto Global es una iniciativa mundialmente reconocida que busca generar un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y sociedades más prósperas a partir de la gestión de cuatro ejes temáticos: Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



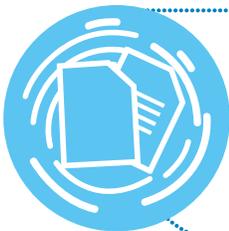
Con el apoyo de la Red Local del Pacto Global, desarrollamos, el 30 y 31 de marzo, el seminario taller "Informes de Sostenibilidad y Comunicados de Progreso" - COP alineados con la guía G4 del GRI.

A este encuentro asistieron 20 miembros de entidades representativas de la región, los cuales reconocieron la importancia de reportar.

Principios del Pacto Global gestionados: 1 al 10



El 9 de noviembre, con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia y la Universidad Externado de Colombia, realizamos la conferencia "Retos y oportunidades de la transparencia y anticorrupción para la sostenibilidad corporativa", en la cual se dio a conocer la guía "Modelo de gestión de anticorrupción para las PYME", que favorecerá la adopción de un marco conductual ético y transparente por parte de las empresas participantes. La información brindada en este evento nos sirvió como insumo para la consolidación de nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgos.



Medimos el nivel de desempeño en cada una de las temáticas del Pacto Global, con el fin de planificar y desarrollar iniciativas tendientes a fortalecer el cumplimiento de los principios y medir nuestros avances.

Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS



En Comfandi estamos comprometidos a impulsar los ODS en la región y lo hacemos desde dos frentes: uno interno, alineándolos a nuestros asuntos relevantes, estrategia corporativa y prácticas responsables, y posteriormente los priorizamos para facilitar la gestión de los mismos y el alcance de mejores y mayores resultados que impacten positivamente las metas internacionales de desarrollo. Y otro externo, a través de la plataforma que nos ofrece Pacto Global.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ODS priorizado	¿Cómo contribuimos?	Asunto material que gestionamos mediante este ODS
<p>Objetivo 3: Salud y bienestar</p> 	<p>Promovemos acciones en temas de salud y recreación, a través de nuestras clínicas, IPS, droguerías y centros recreativos. Impulsamos en nuestros afiliados y usuarios una cultura de autocuidado, ofreciéndoles programas para todas las edades, desde la primera infancia hasta el adulto mayor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prácticas laborales. ▶ Contribución al desarrollo social de la región. ▶ Prestación de servicios integrales.
<p>Objetivo 4: Educación de calidad</p> 	<p>Desarrollamos diferentes programas en temas de educación, como el mejoramiento de las competencias de nuestros estudiantes a través de la promoción de la investigación, la innovación y el uso de herramientas como las TIC. Creamos hábitos de lectura y aprendizaje en nuestros centros de educación formal y en nuestra red de bibliotecas. Facilitamos el acceso a programas técnicos, tecnológicos y profesionales, a través de alianzas estratégicas con instituciones educativas reconocidas por su calidad en la enseñanza de estos programas, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prácticas laborales. ▶ Contribución al desarrollo social de la región.

ODS priorizado	¿Cómo contribuimos?	Asunto material que gestionamos mediante este ODS
<p>Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico</p> 	<p>A través del fomento empresarial, incentivamos en los vallecaucanos la creación de empresas desde donde se promueve la consolidación de empleos justos y equitativos. Además, impulsamos el fortalecimiento de las Mipyme, con el fin de que incrementen su productividad y su capacidad innovadora. Esto lo logramos con el acompañamiento continuo en todo su proceso productivo, la asesoría especializada a los emprendedores y la creación de espacios, donde los empresarios participen e incentiven la competitividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gobierno corporativo, ética y transparencia. ▶ Efectividad organizacional. ▶ Prácticas laborales. ▶ Contribución al desarrollo social de la región.
<p>Objetivo 12: Producción y consumo responsables</p> 	<p>Para fomentar el consumo responsable y la producción sostenible, estamos trabajando mediante programas que promueven el uso eficiente de los recursos naturales, como la implementación de tecnologías apropiadas para reducir el consumo de agua en los baños de las oficinas, la creación de indicadores comparativos en el consumo energético y el manejo adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos generados por nuestra actividad cotidiana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión y protección del medio ambiente.
<p>Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos</p> 	<p>Desarrollamos alianzas que nos permiten potenciar los servicios que brindamos y garantizar la satisfacción de los afiliados y usuarios/clientes.</p> <p>A través de estas alianzas, brindamos más y mejores oportunidades para la región, abriendo nuevos espacios comerciales, ampliando el mercado laboral, creando opciones de capacitación en diversos temas y fortaleciendo la industria, impulsando con ello el crecimiento económico del Valle del Cauca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contribución al desarrollo social de la región. ▶ Efectividad organizacional.



Contribución a los ODS a través del Pacto Global



Con el apoyo del Pacto Global, acompañamos la articulación entre empresas y organizaciones de diferente índole hacia la consecución de los ODS, fomentando diálogos alrededor de las políticas públicas de desarrollo y la generación de alianzas público-privadas.

Desde Comfandi reiteramos nuestro compromiso por continuar generando espacios de colaboración y conjunción de esfuerzos, fomentando relaciones de confianza entre diversos actores, legitimando los escenarios y el accionar del empresariado hacia la construcción de un país sostenible.

En mayo de 2016, con la Red Local del Pacto Global, la participación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD y el Departamento Nacional de Planeación - DNP, realizamos el Foro Taller “Los ODS: oportunidad estratégica para el sector privado”. En el marco de este evento se brindaron conocimientos y herramientas que le permiten al sector privado entender los retos y oportunidades de esta agenda en cada región, así como las herramientas y las posibilidades de diálogo público-privado para el alcance de los ODS. En este evento participaron 33 miembros de importantes organizaciones de la región.

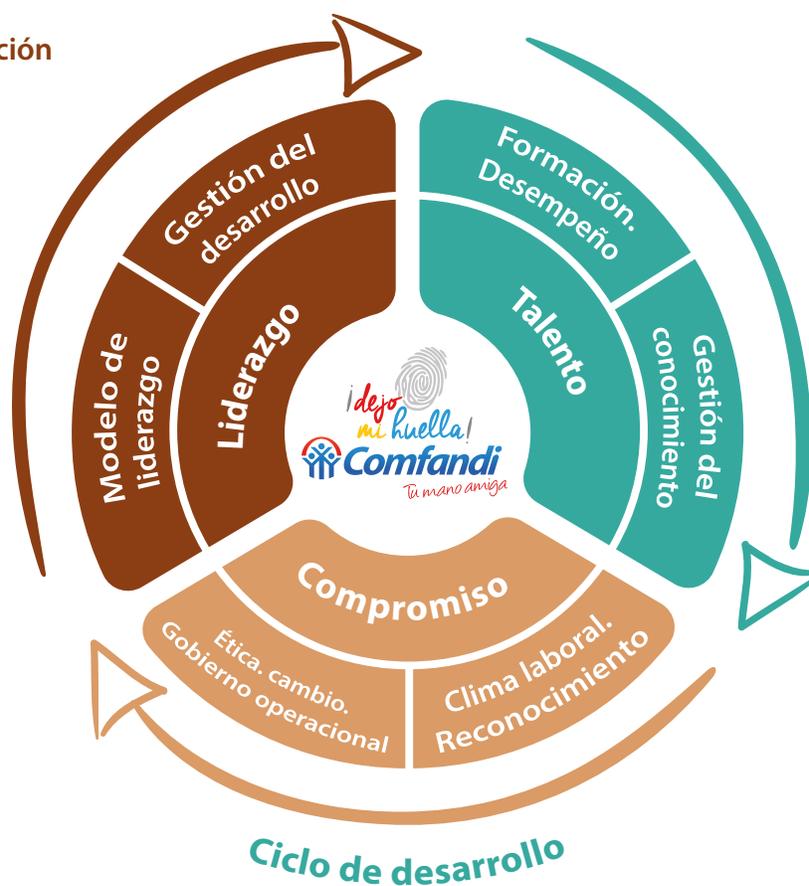


**Nuestro equipo,
nuestro
soporte**

Nuestro talento humano, motor de la organización

La gestión del recurso humano y el reconocimiento del talento son temas prioritarios para Comfandi, aspecto que se evidencia en la integración de la Gerencia de Cultura y Desarrollo de nuestro Sistema de Gestión Integral. Nos hemos trazado como objetivo estratégico implementar procesos y programas encaminados al desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias; para lograrlo, hemos diseñado un Modelo de Transformación Cultural, que se fundamenta en tres grandes ejes: liderazgo, talento y compromiso.

Modelo de Transformación Cultural



El Modelo de Transformación Cultural busca facilitar los procesos de excelencia en nuestros colaboradores, de cara a nuestros afiliados y clientes. A su vez, apalanca la estrategia de la organización, mejora la comunicación y fomenta ambientes de trabajo que afianzan las relaciones interpersonales. Todos estos elementos impactan positivamente nuestra competitividad.

A continuación describimos los ejes del Modelo de Transformación Cultural:

Liderazgo: Promovemos las habilidades de nuestros líderes como actores clave en la construcción de equipos de trabajo y el desarrollo integral de otros colaboradores. Por lo tanto, contamos con un programa denominado Desarrollo de líderes, en el que brindamos herramientas y metodologías para que en las diferentes áreas se logre la movilización del talento humano hacia actitudes ganadoras para la Caja.



En el contenido del programa se tratan temas dirigidos a fortalecer conocimientos, habilidades y comportamientos frente a las competencias de visión estratégica, liderazgo integral, sinergia y cooperación, comunicación asertiva y generación de logros y resultados.

En 2016 aumentamos **15 puntos** en el Índice Global de Reputación - IGR con respecto al estudio realizado en 2014. En una escala de 1.000, obtuvimos un total de **861 puntos**, siendo los colaboradores uno de los grupos de interés que más reconoció nuestro comportamiento corporativo.

Entre los logros más representativos de este proceso se evidencian:

- ▶ El acercamiento de los líderes a sus equipos de trabajo y el reconocimiento de sus potencialidades a través de las herramientas adquiridas en los procesos formativos.
- ▶ El fortalecimiento de los niveles de comunicación, aspecto que potencializa la capacidad de negociación y facilita la generación de sinergia y cooperación.
- ▶ El establecimiento de lazos de confianza entre los líderes y sus jefes inmediatos.
- ▶ La toma de medidas asertivas para desarrollar el potencial de los equipos de trabajo.

Talento: Apalancamos el desempeño y crecimiento de nuestros colaboradores a través del Modelo de Formación, que se fundamenta en tres ejes: inducción, entrenamiento y capacitación.

G4-LA9, GA-LA10

Modelo de Formación



En 2016,

- ▶ Superamos las 78.000 horas de formación, más de 14 horas promedio de formación por colaborador.
- ▶ El 81% del total de colaboradores participaron en procesos de formación; superamos los 5.600 colaboradores participantes en proceso formativos.

Formación por género y categoría laboral

Categoría laboral	Promedio de horas de formación anual por colaborador	
	Hombres	Mujeres
Estratégicos	25 horas	46 horas
Tácticos	26 horas	33 horas
Ejecutor	12 horas	15 horas
Operativo	8 horas	4 horas

Capacitaciones por temas

Temas de capacitación					
Sistema de gestión		Requerimientos legales		Fortalecimiento cultural y corporativo	
Número de capacitados	Horas de capacitación	Número de capacitados	Horas de capacitación	Número de capacitados	Horas de capacitación
1.380	5.520	1.570	12.611	3.692	26.604

De igual forma, con el objetivo de estimular y promover el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, otorgamos 173 auxilios educativos para estudios de pregrado (69%) y posgrado (31%).

Entrenamiento enfocado en el servicio: Comprometidos con brindarle a nuestros afiliados el mejor servicio, contamos con un Centro de Entrenamiento, que tiene como objetivo estandarizar y especializar la prestación del servicio al cliente por parte de los colaboradores.

El Centro de Entrenamiento cuenta con una estructura conceptual, traducida en unidades de aprendizaje, temáticas y metodologías que están alineadas con nuestros valores corporativos, los atributos y la promesa de valor, para que nuestro servicio al cliente sea un factor diferenciador ante otras entidades.

En 2016 brindamos entrenamiento a 305 colaboradores de diversos cargos de supermercados y droguerías.



Desempeño: Durante 2016 se realizaron 4.400 evaluaciones de desempeño, denominados Análisis de Desarrollo Individual - ADI, al 97% de nuestros colaboradores. Estos nos permitieron identificar oportunidades de mejoras en los colaboradores y la construcción de planes de desarrollo individual que permitieran el mejoramiento en las competencias y el rendimiento evaluado.

Nuestros líderes cuentan con una herramienta que les permite identificar, clasificar y monitorear el nivel de desempeño de los miembros de sus equipos de trabajo, y facilitar el diseño de planes de mejoramiento para impactar los resultados y el desarrollo de nuestros colaboradores.

Con los Subdirectores y Jefes de Departamento fueron analizados los casos de colaboradores con bajo desempeño, donde establecimos como compromiso garantizar los Planes de Desarrollo Individual - PDI de estas personas para alcanzar el nivel de desempeño esperado.

Compromiso: Buscamos que nuestros colaboradores sientan pertenencia e identidad con la Caja, y que su compromiso con los servicios que brindamos sea espontáneo y genuino. Por eso buscamos posicionarnos como el mejor lugar para trabajar, a partir de la construcción de una

cultura de reconocimiento y de acciones diarias que nos ayuden a mantener un excelente clima laboral.

Clima laboral: Analizamos cada dos años las condiciones laborales, las relaciones entre equipos de trabajo y líderes, y el sentido de pertenencia con la organización que caracteriza a nuestros colaboradores y que repercuten de manera directa en su desempeño y productividad. Este análisis incluye elementos como la manera en la que los grupos de trabajo se integran, los niveles de conflicto y los factores de motivación, entre otros.

Nos ocupamos de conocer los elementos que inciden en los sentimientos y las emociones positivas de nuestros equipos, potenciándolos para lograr un mejor desempeño individual y colectivo y, de esta manera, el logro de los objetivos estratégicos de nuestra organización.

En la última medición de 2015, 4.500 colaboradores respondieron la encuesta sobre nuestro clima laboral y los resultados fueron muy positivos: 82% se consideran laboralmente satisfechos y 79% califica como favorable nuestro clima organizacional.

En 2016 desarrollamos tres actividades importantes, con el fin de robustecer los aspectos positivos y mejorar aquellos que obtuvieron un puntaje bajo en la encuesta:



- ▶ Implementamos el programa de Fortalecimiento del Clima Laboral, dirigido a 37 áreas, llegando a 1.718 colaboradores y equipos.
- ▶ Conformamos el equipo de Gestores de Clima Laboral, con una vinculación activa de 120 colaboradores, elegidos por sus competencias afines al rol y porque cumplen un papel muy importante en la gestión del clima de su área. Estos recibieron 24 horas de formación en temas como el rol del gestor de clima, comunicación efectiva y relaciones interpersonales.
- ▶ Enviamos, a través de diferentes medios como correo electrónico, boletín Confidencias, carteleras internas y pantallas digitales, mensajes motivacionales para nuestros colaboradores, impulsándolos a sostener los buenos resultados y a mejorar cada día nuestro clima laboral con sus acciones.

Reconocimiento: Estructuramos e implementamos un sistema de reconocimientos, que constituye una herramienta fundamental para motivar el desarrollo de nuestros colaboradores. Mediante condecoraciones de tipo emocional (hojas de reconocimiento) y del evento corporativo "Inspiradores", destacamos los comportamientos, valores, atributos, gestión y cumplimiento de resultados, y, a su vez, para conseguir los objetivos, acompañamos, retroalimentamos e impulsamos a nuestros equipos de trabajo a través de los líderes.



En el evento Inspiradores, realizado en 2016, dimos reconocimiento a 237 colaboradores, y, desde el año 2015, hemos entregado cerca de 10.000 hojas de reconocimiento.



Nuestro sistema de reconocimientos está representado en un árbol, porque busca que crezcamos y nos transformemos. A través de acciones diarias nos robustecemos y nutrimos nuestras hojas, para llegar a una etapa de desarrollo que nos permita dar frutos.

► Nuestra cultura organizacional, “Dejo mi huella” Comfandi

En Comfandi trabajamos para que cada colaborador imprima su huella en nuestra organización, un símbolo que genera identidad y representa el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores.

“Dejo mi huella” proyecta al colaborador como persona líder y comprometida con sus actividades diarias, que alcanza todo lo que se propone dentro de la organización y fuera de ella.

Nuestra cultura organizacional se ha consolidado a partir de la gestión del desarrollo integral de nuestros colaboradores, pero también a partir de las siguientes estrategias:



1. Comunicación abierta bidireccional, transparente y permanente. Buscamos, a través de distintos canales o espacios, que las peticiones, necesidades y expectativas de nuestro personal sean escuchadas y, a su vez, reciban respuestas oportunas, efectivas y coherentes. Además, a través de nuestros canales internos, comunicamos los cambios relevantes a todos los colaboradores, sin importar su categoría laboral⁹. Cada uno de estos canales tiene una periodicidad específica y varían entre diario, mensual, bimestral o anual.

G4-LA4

2. Cumplimiento de las obligaciones legales, compromisos y beneficios ofrecidos a colaboradores. Con el fin de retribuir la disposición que cada colaborador le ofrece a nuestra organización, y mejorar su calidad de vida, les ofrecemos eventos, programas y beneficios, de manera general y sin distinción alguna, a todos nuestros colaboradores. Entre esos beneficios reconocemos:

G4-11, G4-LA2, G4-LA3

9. Comunicamos a nuestros colaboradores todos los cambios que se realizan en los procesos, así como los nuevos beneficios que tiene la organización, las actividades o programas y todos los aspectos de directriz organizacional que desde la dirección se generan. También brindamos información general en todos los aspectos relacionados a las diferentes Unidades Estratégicas de Servicio y conocimiento sobre eventos, programas o actividades que realizamos para nuestros afiliados.

Beneficio	2015		2016	
	Colaboradores beneficiados	Valor (millones)	Colaboradores beneficiados	Valor (millones)
Bonificación de Navidad	5.312	\$4.741	5.509	\$5.267
Prima de vacaciones	4.495	\$4.819	4.866	\$5.047
Bonificación de antigüedad	377	\$1.079	836	\$1.549
Prima matrimonial	64	\$52	67	\$74

Auxilios otorgados				
Cafetería subsidiada	3.802	\$712	3.662	\$909
Educación	2.600	\$633	2.823	\$695
Anteojos	653	\$70	720	\$77
Defunción familiar	18	\$5	33	\$9
Seguro de vida	6.935	\$285	6.832	\$358
Subsidio del plan complementario	623	\$324	1.016	\$334
Subsidio de incapacidad general	4.325	\$1.231	4.263	\$1.362

En Comfandi, además de entregar beneficios, cumplimos nuestros compromisos y obligaciones legales. Por eso, respetamos las iniciativas de libre asociación, garantizando para nuestros afiliados a convenios colectivos las condiciones de igualdad y equidad de todos los colaboradores. En 2016, el 3,9% de los colaboradores de la Caja

se encontraba afiliado al Sindicato de la Industria Agroalimentaria - Sinaltrainal y seis adicionales, a Sintragrocol.

También otorgamos licencias de maternidad y paternidad, y procuramos que nuestros padres beneficiados retomen sus actividades laborales al final del período.



Retoma de actividades tras el período de licencias



Hombres

Retomaron sus actividades laborales después de la licencia de paternidad 37

Tomaron una licencia de paternidad 43



Mujeres

Retomaron sus actividades laborales después de la licencia de maternidad 82

Tomaron una licencia de maternidad 82

Remuneración: contamos con un escalafón salarial que cumple con los estándares del mercado laboral de cada ciudad en la que tenemos presencia y con principios de diversidad, igualdad e inclusión, puesto que promovemos oportunidades equitativas para todos nuestros colaboradores.

No tenemos diferencias salariales por género. Hombres y mujeres son contratados con la mis-

ma remuneración, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades asignadas, así como las competencias requeridas para cada cargo. Solo el mérito individual determina el ingreso y progreso de un colaborador en la organización.

La base del salario del 100% de nuestro personal contratado es superior al salario mínimo legal vigente en el país.

G4 -LA13, G4 - EC5

Salario mínimo Comfandi 2016



Hombre

692.676



Mujer

692.676



Hombre

689.454



Mujer

689.454

En ningún caso la remuneración establecida para los cargos de dirección y liderazgo es inferior a la mediana del sector de referencia. Los reconocimientos adicionales al salario, derivados de la antigüedad, cumplimiento de metas y méritos, entre otros, se manejan a través de esquemas distintos a los de la remuneración mensual, como prestaciones sociales, compensación variable, incentivos y bonificaciones.

3. Equilibrio vida laboral - vida familiar. En Comfandi trabajamos por el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores, y también el de sus familias. Por eso, estamos implementando prácticas conciliadoras entre lo laboral, personal y familiar, que nos permitan certificarnos como Empresa Familiarmente Responsable - efr, una nueva cultura sociolaboral y empresarial, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo, que impacta positivamente la retención de talento y la felicidad laboral.



Bajo este marco, en 2016 desarrollamos:

Actividades lúdico-sociales con nuestros colaboradores: promovimos actividades de deporte, recreación y turismo, los cuales motivaron la integración y el mantenimiento del equilibrio laboral y familiar de nuestros colaboradores.

Entre las actividades realizadas destacamos:





Deporte, recreación y turismo

1. Festivales deportivos
2. Juegos Intercajas
3. Vacaciones recreativas
4. Concurso del cuento
5. Pasadías
6. Semana del cine
7. Acondicionamiento físico



Celebraciones institucionales

1. Día de la Secretaria
2. Encuentro de pensionados
3. Día de la Familia
4. Día de película - fiesta de niños.
5. Integraciones navideñas en todas las regionales



Fechas especiales

1. Día de la Mujer
2. Celebración eucarística
3. Día de la Madre
4. Día del Padre
5. Halloween
6. Navidad
7. Día de la Enfermera
8. Día del Maestro
9. Día del Médico

Programas de apoyo a la familia



- ▶ Inauguramos la "Sala Amiga" en la sede de El Prado, en Cali: un espacio de bienestar dispuesto para la extracción de leche materna.
- ▶ Otorgamos 30 minutos para la extracción de leche materna, adicionales a la hora de ley, para todas las madres lactantes colaboradoras Comfandi.
- ▶ Implementamos el Programa de Gestación y Lactancia Materna que busca el bienestar y la tranquilidad de nuestras madres en su estado de gestación y lactancia.
- ▶ Brindamos una bienvenida a los nuevos bebés Comfandi con el envío de una tarjeta y un obsequio.
- ▶ Mejoramos las condiciones del crédito de vivienda para nuestros colaboradores.
- ▶ Consolidamos el Programa Social Plan de Vida-PSPV, a través de la estrategia Juntos Construimos.



Nuestro voluntariado corporativo interno

Fomentamos la participación cívica y el compromiso social, facilitando espacios que promuevan en nuestros colaboradores los valores de integridad, solidaridad y convivencia. Incrementamos el fondo de aportes voluntarios, cuyo fin es ayudar con recursos a los compañeros de trabajo y a sus familias cuando se encuentran en situación de emergencia y necesidad.

Además, buscamos generar impactos positivos en la comunidad donde desarrollamos nuestras operaciones. Por eso, organizamos jornadas que nos permitan recolectar artículos o dinero con nuestros colaboradores de la sede administrativa en Cali, los cuales son destinados al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de niños menos favorecidos.



▶ Contamos con un gran talento humano

G4 -10, G4-LA1, G4 -LA12

En 2016, 6.379 colaboradores hicieron parte de nuestra organización. El porcentaje de hombres frente a 2015 se incrementó en 3%, y el de mujeres se incrementó en 3,9%.

Colaboradores por género y tipo de contrato



Hombres

Año	Fijo	Indefinido
2015	1.401	521
2016	1.477	504



Mujeres

Año	Fijo	Indefinido
2015	3.550	676
2016	3.746	652



Colaboradores por regional y género

Regional	Hombres		Mujeres	
	2015	2016	2015	2016
Buenaventura	13	9	63	76
Buga	55	57	136	148
Cali	1.520	1.570	3.225	3.360
Cartago	112	109	225	224
Palmira	133	129	356	378
Tuluá	89	107	221	212
Total	1.922	1.981	4.226	4.398

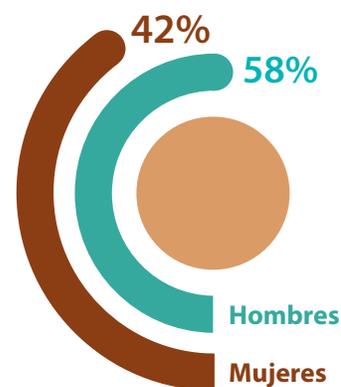
Colaboradores por género, rango de edad y categoría ocupacional

Categoría ocupacional	Género	2015				2016			
		Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Administrativo	M	59	91	26	176	69	75	32	176
	F	47	77	35	159	62	78	37	177
Directivo	M		1	6	7		2	5	7
	F		1		1			1	1
Ejecutivo	M		28	21	49		24	17	41
	F		22	9	31	1	23	12	36
Operativo	M	147	188	116	451	150	158	138	446
	F	265	187	56	508	269	160	65	494
Profesional	M	150	458	145	753	185	494	179	858
	F	414	947	189	1.550	479	967	247	1.687
Staff	M								
	F		1	1	2			1	1
Técnico	M	156	278	52	486	153	232	68	453
	F	682	1.120	173	1.975	726	1.076	200	2.002

En 2016 tuvimos 504 retiros y la tasa de rotación fue de 8,27%, 0,2% menos que en 2015.

Participación en comités estratégicos por género¹⁰

► Composición comités



10. Los comités estratégicos son nueve y corresponden a los grupos que apoyan de manera integral la gestión de nuestro órgano superior de gobierno.

► En Comfandi ofrecemos un ambiente laboral sano y seguro

La salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores forma parte de nuestros compromisos corporativos y de nuestra responsabilidad social como organización, por eso, apoyamos la promoción de la salud ocupacional y la prevención de accidentes, con procesos educativos y programas especiales dirigidos a controlar los factores de riesgo y crear hábitos de vida sana.

Como resultado de este control y de las acciones de mejora implementadas se ha logrado, entre otros aspectos, la reducción de la tasa de accidentalidad, el cumplimiento de las inspecciones planteadas, la certificación del 100% del personal apto para desarrollar trabajos en alturas y la actualización de las matrices de riesgo.

Así gestionamos nuestra seguridad laboral

G4-LA5, G4-LA7

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST nos ayuda a controlar y asesorar los programas de seguridad laboral en la organización. Está conformado por miembros de las unidades estratégicas de negocio (Administración, Salud, Mercadeo Social, Educación y Recreación) y por las regionales. Tal como lo establece la Resolución 2013 de 1986, a las reuniones del COPASST asisten titulares y suplentes, y un equipo asesor en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Actualmente, el Comité cuenta con 16 participantes (cuatro directivos y cuatro colaboradores, con sus respectivos suplentes). Es decir, el porcentaje de la plantilla que en él tienen representación es del 0,26%.

En 2016:

Capacitamos 1.086 personas de las Subdirecciones de Salud y Mercadeo Social en bioseguridad y ergonomía, y a 1.076 colaboradores de esas mismas áreas en talleres psicosociales.



Realizamos 404 valoraciones médicas ocupacionales.



Realizamos 323 inspecciones en puestos de trabajo, de las cuales 275 fueron planeadas y 47 fueron de bioseguridad.



Accidentalidad y ausentismo

G4-LA6

Como resultado de los procesos de control y seguimiento que llevamos a cabo frente a la salud y seguridad de nuestros colaboradores, en 2016 no se presentaron víctimas mortales.

Tasa de accidentalidad - IR¹¹

En 2016 hubo un incremento de la Tasa de accidentalidad - IR* de 0,4 puntos porcentuales en el caso de los hombres y de 1,5 puntos porcentuales en el caso de las mujeres. Esto se debe principalmente a la falta de precaución y medidas de autocuidado en el desarrollo de las labores, especialmente las desarrolladas en el área de salud.



Tasa de ausentismo - AR¹²

Dadas las mejoras realizadas por el equipo de salud ocupacional en áreas de mayor criticidad, en 2016 la tasa de ausentismo – AR* se mantuvo en 4,02 puntos porcentuales para las mujeres y disminuyó en 2,12 puntos porcentuales la de los hombres.



11. Es la tasa de frecuencia de accidentes que se calcula a partir del número de accidentes incapacitantes y no incapacitantes por cada 200.000 horas hombre trabajadas.

12. Es la tasa del tiempo que los trabajadores se han ausentado de su puesto de trabajo en relación con el tiempo que se esperaba que estuviesen.

Tasa de enfermedades - ODR¹³



Frente a 2015, la tasa de enfermedades – ODR* se mantuvo para el caso de los hombres y se incrementó en 0,1% para el caso de mujeres. Estos resultados se deben, principalmente, al funcionamiento de los programas de vigilancia epidemiológica, en especial el tema osteomuscular y el riesgo psicosocial.



Actividades de prevención y control de enfermedades

G4-LA7

En nuestras instalaciones contamos con trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados para determinadas enfermedades. Por tanto, realizamos continuamente actividades de prevención y control que nos permitan disminuir la aparición de las mismas. En 2016, 6.100 colaboradores participaron o fueron beneficiados con las siguientes actividades:

- ▶ Capacitación ergonómica
- ▶ Inducción en bioseguridad
- ▶ Inspección a puestos de trabajo
- ▶ Inspección en seguridad industrial



- ▶ Investigación de accidentes laborales
- ▶ Jornadas de salud
- ▶ Exámenes periódicos
- ▶ Actualización de matrices de peligros
- ▶ Talleres de manejo de la voz
- ▶ Talleres de prevención de riesgo psicosocial
- ▶ Evaluaciones osteomusculares
- ▶ Observaciones de comportamiento
- ▶ Simulacros de evacuación
- ▶ Capacitación brigadas de emergencia

13. Es la tasa de enfermedades, calculada a partir del número de enfermedades profesionales adquiridas por cada 200.000 horas hombre trabajadas.



**Servicios
integrales**
para beneficio de todos

Generamos bienestar a los vallecaucanos



Subsidio Familiar

Proporcionamos un alivio frente a las cargas económicas familiares a través de tres tipos de subsidios: familiar monetario, al desempleo y de vivienda.



Vivienda Social

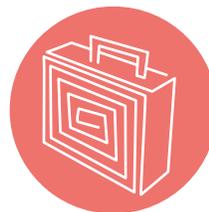
Trabajamos por el bienestar de las familias vallecaucanas, acompañándolos y ayudándoles a cumplir el sueño de tener vivienda propia.



Educación y Cultura

En Comfandi privilegiamos el desarrollo de competencias que preparen a nuestros estudiantes para enfrentarse a los desafíos del mundo.

La cultura es parte de la identidad de una región, por eso generamos espacios que conserven y promuevan nuestras manifestaciones culturales.



Fomento Empresarial

Impulsamos el emprendimiento y el empleo que contribuyen al cierre de brechas sociales, al progreso de la región y a la construcción de una sociedad equitativa, incluyente y en paz.

Promovemos la creación e implementación de empresas sostenibles, el fortalecimiento y el desarrollo de las Mipyme afiliadas a Comfandi, y la generación y sostenibilidad del empleo.



Recreación y Deportes

Asumimos la recreación, el deporte y el turismo como un elemento esencial en el desarrollo integral de los individuos, sus familias y la forma en la cual ellos se relacionan. Diseñamos y ejecutamos programas que, mediante experiencias lúdicas y sana diversión, estimulan procesos de fortalecimiento de la comunidad.



Salud

Brindamos servicios de salud integrales y humanizados, con impacto social para generar bienestar y contribuir a una mejor calidad de vida de los vallecaucanos.



Crédito Social

Ofrecemos opciones de crédito, con tasas de interés subsidiadas para los afiliados de las categorías A y B; esto con el propósito de facilitar su acceso a otros servicios de Comfandi.



Mercadeo Social

Con nuestros supermercados buscamos garantizar la cercanía, la amplia oferta de productos, los precios justos y el buen servicio.

En droguerías Comfandi, nuestro compromiso es brindar una dosis de confianza en la entrega de medicamentos de calidad y en la atención a los usuarios.

Beneficios para todos

El Estado nos ha delegado la función de redistribuir la riqueza, generando con ello bienestar y desarrollo social; por eso, a lo largo de nuestros 60 años, hemos agregado valor a través de servicios que buscan integrar y responder, de manera efectiva, a las necesidades de nuestros afiliados, creando con ellos oportunidades que impactan positivamente en su calidad de vida.

Buscamos que quienes han depositado en nosotros su confianza, puedan vivir en un entorno social equitativo e incluyente; por esta razón, nos acercamos cada vez más, llevándoles nuestra esencia, ampliando nuestras coberturas y tendiéndoles la Mano Amiga.



► Principales logros en nuestros servicios

G4-EC8, G4-PR1, ONG 5

En 2016, la gestión de nuestras Unidades Estratégicas de Servicio giró en torno a la integralidad y a ofrecer cada día lo mejor de nuestra esencia. En este apartado de nuestro octavo informe de sostenibilidad resumimos los resultados alcanzados durante esta vigencia, que además se traducen en compromisos futuros para mantener nuestro nivel de responsabilidad y compromiso.



Subsidios

Los subsidios son una prestación social retributable en dinero, servicio y especie para los trabajadores afiliados, en especial, los de menores ingresos, que cumplan con los requisitos de ley. A través de ellos, proporcionamos un alivio frente a las cargas económicas familiares.

Hay tres tipos de subsidios: familiar monetario, al desempleado y de vivienda.

► En 2016:



Subsidio al desempleado

Brindamos cobertura a 11.793 desempleados ofreciéndoles recursos del FOSFEC*, correspondientes al beneficio otorgado para el pago de EPS, pensión, subsidio familiar y bonos de alimentos por un valor de \$26.984 millones.

Subsidio monetario

Pagamos más de \$119.000 millones de subsidio monetario a un promedio de 245.939 afiliados con 365.883 hijos menores de 18 años o personas mayores de 60 años a su cargo.



Subsidio de vivienda

Entregamos \$29.576 millones en subsidios de vivienda, beneficiando a 1.575 grupos familiares.



* **FOSFEC:** Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante. Fuimos una de las primeras Cajas de Compensación Familiar en entregar bonos de alimentación luego de publicado el Decreto 582 de 2016, en el cual se implementó el reconocimiento de una ayuda económica para alimentación a los beneficiarios del subsidio al desempleo.

Nuestro factor diferenciador

Operamos con el sistema de información CORE, que tiene inmersos controles alineados a la normatividad vigente y que nos permite tener la información de nuestros afiliados en tiempo real, haciendo que los procesos de asignación y entrega de subsidios se den oportuna y eficientemente.



Vivienda Social

Entendemos la vivienda como dinamizadora del mejoramiento de la calidad de vida de la población. Por eso, trabajamos para articular la demanda de vivienda a la oferta adecuada para ella, es decir, además de otorgar subsidios, desarrollamos viviendas con los más altos estándares de calidad urbana, arquitectónica y constructiva, que se ajusten a las necesidades, expectativas y posibilidades de los hogares afiliados, en sus diferentes niveles de ingresos.



► En 2016:



Recibimos certificación institucional en "Gestión del hábitat en nuestros proyectos de vivienda" por parte de la Universidad de los Andes.



Seguimos participando en la "Alianza para la renovación urbana Cali", que aspira a desarrollar seis proyectos de renovación en la zona centro y norte de la ciudad.

Realizamos convenios con los municipios de Cali y Jamundí para otorgar subsidios a 550 beneficiarios de los proyectos de vivienda Las Vegas de Comfandi, en Cali, y Ciudadela del Viento, en Jamundí.



Generamos 517 empleos indirectos y 142 empleos directos en los procesos de construcción de nuestras soluciones de vivienda.



Contribuimos a que 1.718 hogares, provenientes de asentamientos informales y en alta vulnerabilidad, tengan hoy una Vivienda de Interés Prioritario -VIP.

Nuestros factores diferenciadores

- ▶ Contamos con un Modelo de Acompañamiento Social que nos permite brindar orientación y asistencia a nuestros afiliados en los procesos de obtención de vivienda y adaptación e integración a su nuevo territorio, movilizando y fortaleciendo sus capacidades colectivas en torno a la convivencia ciudadana y la organización comunitaria. Es decir, promovemos la construcción de tejido social, permitiendo que familias de diferentes condiciones socioeconómicas compartan un mismo territorio y, en él, las mismas oportunidades y la misma calidad del hábitat.
- ▶ Contribuimos a desarrollar asentamientos urbanos sostenibles para el desarrollo económico, social y ambiental del Valle del Cauca y de los vallecaucanos, y nos concentramos en ser diseñadores e implementadores de soluciones de vivienda de interés social y de interés prioritario para los hogares, formulando el mejor proyecto posible con el potencial de recursos disponibles.



Educación y Cultura

Educación

Para nuestra organización, el educando es el centro del proceso pedagógico. Es por ello que partimos de conocer y reflexionar sobre el aprendizaje y diseñamos estrategias que les permitan a nuestros estudiantes de educación básica y educación terciaria, fortalecer su autonomía y liderazgo, enfrentarse a los desafíos del entorno y desarrollar competencias que respondan a las demandas del sector productivo.

Nuestros niveles educativos están calificados como muy superiores, esto se evidencia en el desempeño de los egresados en el mercado laboral y en los resultados obtenidos en la participación de diferentes concursos y pruebas a nivel nacional y regional.

▶ En 2016, respecto a educación básica:



Formamos a más de 12.100 estudiantes en los colegios de Comfandi.



Los colegios Comfandi continuaron clasificados en las categorías A+ y A, de acuerdo con los resultados de las pruebas Saber 11.

Mantuvimos en marcha la plataforma "Click, mi aula amiga", una solución tecnológica de educación y cultura. Esta herramienta permite agilizar procesos de admisión, matrículas, registro, control y programación académica; información institucional, gestión y control para docentes y egresados, y procesos financieros.





► Respecto a la educación terciaria:



Contamos con seis Institutos de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano – IETHD, de los cuales tres están certificados con las normas NTC5555, 5581, 5665 y las normas INCONTEC ISO 9001 versión 2015.



Ofrecemos nueve programas de formación técnica, tecnológica y universitaria, y tenemos dos alianzas estratégicas con el SENA y el ICBF, que nos permiten cumplir los objetivos educacionales.

Atendimos en los Institutos de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano más de 22.000 estudiantes.



Avanzamos en la creación de la Institución Universitaria, que inicialmente ofrecerá programas tecnológicos. De esta manera, contribuimos con el programa del Gobierno Nacional “Colombia, la más educada”.



Nuestros factores diferenciadores

► Nuestra metodología en la educación tiene como propósito fundamental despertar el interés y la curiosidad de los educandos por el conocimiento, planteándoles retos socio-cognitivos que tengan significado para sus vidas. A través de nuestro Modelo Educativo Comfandi, fomentamos el pensamiento

crítico-investigativo y promovemos la participación e interacción con los docentes y compañeros. Nuestro concepto base es el de calidad educativa y se compone de dos elementos: el alto nivel académico y el desarrollo de competencias personales y sociales.

- ▶ Desde 2015 participamos en la construcción de los lineamientos de la Política Pública del Sistema Nacional de Educación Terciaria –SNET, el cual busca fortalecer la educación técnica y tecnológica a través del desarrollo de programas de alta calidad que den respuesta a las necesidades del sector productivo. En el año 2016 fuimos seleccionados, con el Instituto de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano Comfandi, para ser parte de un equipo de diez instituciones de educación, encargado de construir de manera colaborativa el Modelo de Fortalecimiento y Transformación Institucional para el desarrollo de la oferta técnica.



Cultura

Estamos convencidos de que la cultura es parte de la identidad de una región, por eso, generamos espacios que aporten y enriquezcan la cotidianidad de los vallecaucanos y en los que se exalte y conserve nuestro patrimonio artístico local. Ofrecemos una programación variada, promoviendo espacios incluyentes e incentivando el emprendimiento cultural de la región del Valle del Cauca.

▶ En 2016:



106.754 personas participaron de nuestras actividades culturales.



Remodelamos seis bibliotecas de la red de Comfandi, con una inversión de más de \$251 millones.

En nuestra red de bibliotecas en el Valle del Cauca, recibimos a más de 830.000 usuarios que participaron de eventos como “Palabras que arrullan”, “Cita con la cultura”, “Laboratorio de lectura” y “Carnaval del libro”.



En el Centro Cultural Comfandi Nelson Garcés Vernaza, llevamos a cabo el V Salón BAT de arte popular “Colombia Pluriétnica y Multicultural”, con la participación de artistas del Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo.



Exaltamos los talentos de la región mediante el programa “El Valle suena en vivo” y desarrollamos en las bibliotecas actividades que inculcan en niños y adultos el amor por la lectura.

Nuestro factor diferenciador

En concordancia con nuestra apuesta por la inclusión social, desarrollamos un proyecto denominado “Fortalecimiento a los servicios culturales”, dirigido a facilitar el acceso de la población con discapacidad a nuestros centros culturales y bibliotecas. Contamos con la sala Consentidos, un espacio donde se promueve la

lectura para ciegos, sordos, sordociegos y personas con otras discapacidades. Hemos atendido a más de 1.700 personas, unificando los servicios de las regionales a través del trabajo en red de Palmira, El Cerrito, Pradera, Florida, Tuluá, Buga y Cartago.

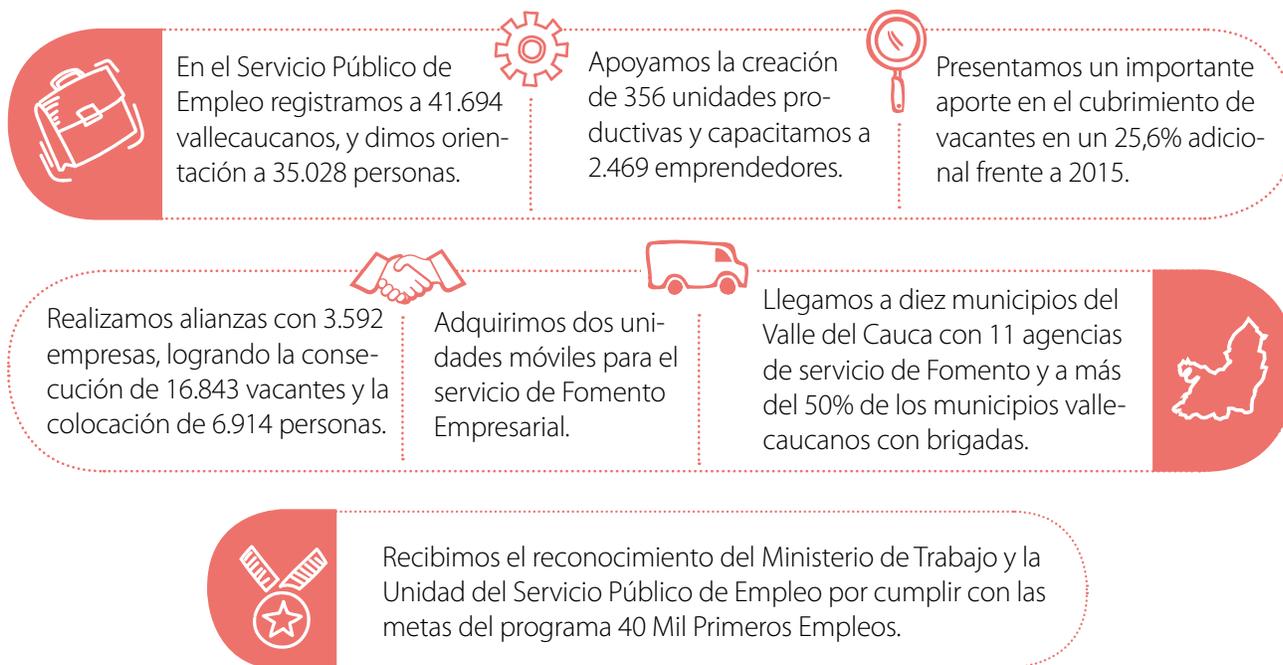


Fomento Empresarial



Nos enfocamos en ser gestores del desarrollo social y económico de nuestros afiliados y los cesantes de la región, acercando efectivamente la oferta y la demanda laboral. Además, los acompañamos en el desarrollo de unidades productivas sostenibles. Para lograrlo, establecemos sinergias con actores fundamentales del sector empresarial de la región.

► En 2016:



Nuestros factores diferenciadores

- Nuestra ruta universal de empleo y emprendimiento reconoce la vulnerabilidad y las diferentes condiciones del cesante y emprendedor; por ello, hace especial énfasis en poblaciones vulnerables y en atención de personas con discapacidad. En esta última gestión, hemos orientado a 199 personas, remitido a vacantes a 103 y logrado la colocación de 34 personas con discapacidad.
- Impulsamos el programa empresarial de promoción laboral para personas con discapacidad “Pacto de Productividad”, en un acuerdo entre empresarios y trabajadores con discapacidad, en el que los primeros tienen la tarea de facilitar la apertura de los procesos de inclusión laboral, dentro del marco del empleo formal establecido por la legislación colombiana, mientras los segundos deben capacitarse en programas de formación y trabajar con sentido de pertenencia y responsabilidad para sus empresas, como una fuerza altamente productiva.





Recreación y Deportes

Nos esforzamos por ofrecer alternativas modernas e innovadoras que garanticen el bienestar y la diversión de nuestros afiliados y sus familias; por eso, continuamos con la ejecución de nuestro Plan Maestro de Recreación 2015-2025, que busca la renovación y actualización de la infraestructura de los centros, teniendo en cuenta su identidad y contribuyendo a consolidar un servicio de excelencia para nuestros afiliados. A través de nuestro enfoque "Comfandi va al afiliado", buscamos acercarnos a nuestros servicios y mantener una excelente cultura de servicio, caracterizada por la calidad en la atención y la satisfacción de sus necesidades. Esto nos

implica contar con metodologías para la gestión de nuestro portafolio y trabajar en el mejoramiento continuo y la eficiencia de nuestros procesos.



► En 2016:



En concordancia con nuestro enfoque "Comfandi va al afiliado", expandimos nuestros eventos extramurales de recreación a colegios, centros comerciales y ferias, para dar mayor oportunidad de uso y cobertura a nuestros afiliados.



Inauguramos el parque acuático infantil en el Club Campestre Comfandi Arroyohondo, que cuenta con diversas atracciones multinivel para la diversión e integración de nuestros afiliados más pequeños. Hasta el momento hemos realizado inversiones superiores a \$742 millones.

Ofrecimos recreación y diversión a los vallecaucanos con Aquaventura y Terraventura, para un total de 11.324 usos de agosto a diciembre de 2016.



Brindamos diversión con nuestro tráiler extremo a 7.461 personas, en solo 40 días de operación.



Desarrollamos las caravanas de la diversión, donde impactamos a 132.313 personas.



Pusimos en marcha la primera fase de nuestro control de acceso, denominado "Conexión Social".



Nuestros factores diferenciadores

- ▶ Nuestra prioridad es la salud y seguridad de nuestros afiliados; por eso, en nuestras sedes recreacionales suministramos alimentos y bebidas que cumplan con los más estrictos estándares de manufactura. Para lograrlo, capacitamos y entrenamos a nuestros equipos operativos en métodos de preparación, transformación y presentación de los mismos, tanto en sitios propios como donde tenemos alianzas con proveedores, incorporando nuevas tecnologías para garantizar el bienestar de los afiliados y sus familias.
- ▶ Implementamos la Norma de Sostenibilidad NTS-TS-002 (Norma Técnica Sectorial en sus aspectos ambiental, sociocultural y económico) para nuestros hoteles del Complejo Vacacional

Calima, Silvia y Coconuco. La implementación de esta norma tiene como fin aplicar buenas prácticas de la sostenibilidad; mitigar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos generados por la prestación de nuestro servicio; generar empleo en condiciones justas con inclusión social de las comunidades; prevenir impactos sociales negativos como la explotación laboral y sexual infantil de niños, niñas y adolescentes; cuidar el patrimonio cultural y apoyar el desarrollo socioeconómico de la región; fortalecer las competencias y habilidades del talento humano; y satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores y colaboradores, haciéndolos partícipes del compromiso con la sostenibilidad.



Salud

Contribuimos a garantizar el derecho a la salud de los colombianos, a partir de entender el entorno y las necesidades de nuestros usuarios. Hemos construido las siguientes capacidades institucionales que son referente en la región: programas de promoción y prevención de alto impacto, modelo de atención que presta servicios a diferentes aseguradoras y centros de investigación con importantes publicaciones y aportes a la ciencia médica. Además, en nuestra red de IPS hemos implementado el proyecto Unidades de Práctica Integrada –UPI, que busca innovar en el diseño y la implementación de nuevas intervenciones de salud, con tres unidades en la ciudad de Cali.



► En 2016:



Logramos la distinción “Advanced Sterilization Products” –ASP al mejoramiento continuo en esterilización a baja temperatura –STERRAD de la Clínica Amiga; alcanzamos el segundo lugar a nivel nacional con un puntaje de 295 puntos sobre 324, caracterizándonos por un cumplimiento del 91% en buenas prácticas en el proceso de esterilización.



Nuestra unidad de Salud fue reconocida por Colciencias en la categoría C en investigación, para el acceso a la financiación de proyectos de investigación en salud. Este reconocimiento hace visible la mejora de los procesos administrativos y de atención de los usuarios.

Incrementamos la cobertura del Programa de Atención Domiciliaria, pasando de 350 a 800 pacientes por mes.



Concentramos la atención médica prioritaria de las 12 IPS de Cali en las IPS Alameda y Torres con 17.000 consultas al mes, mejorando la calidad y oportunidad en la atención.



Abrimos las Unidades de Atención de Pacientes Crónicos –UPI para mejorar la integralidad en el servicio, atendiendo a 7.153 pacientes con diabetes e hipertensión, en el periodo de septiembre a diciembre de 2016.



En julio de 2016 se inició la prestación del Servicio Integral de Atención Cardiovascular a la población afiliada a la EPS Sura, atendiendo a un total de 72 pacientes en este período.

La Secretaría de Salud Pública Municipal de Cali nos hizo un reconocimiento por el aporte a la salud pública en los programas de lactancia materna y tuberculosis.



Impactamos con actividades de promoción y prevención a 64.440 personas, empoderándolas en el cuidado de su salud.



Con la Clínica Amiga, ganamos un premio que nos permitirá desarrollar unidades de innovación guiadas por las facultades de medicina más reconocidas de la región, con la orientación del Hospital VallD’Hebron, de Barcelona. Así, contribuiremos aún más a la competitividad del departamento.



Nuestros factores diferenciadores

- Trabajamos con un enfoque centrado en la seguridad de nuestros pacientes y, bajo el Modelo Moderador de Riesgo, realizamos diagnósticos tempranos, que previenen en el paciente episodios de mayor complejidad y permiten la participación del paciente y la familia en el tratamiento.

- ▶ Garantizamos, a través de una política de seguridad del paciente, las condiciones óptimas de la prestación del servicio de salud desde un enfoque de protección y prevención. Para lograrlo, verificamos la idoneidad de nuestro personal médico y contamos con una infraestructura segura, un modelo de atención efectivo, unas prácticas asistenciales seguras y un registro y gestión de eventos adversos.
- ▶ Promovemos y apoyamos proyectos de investigación que contribuyen a la gestión de la salud pública del país y a la toma de decisiones asertivas en la materia.
- ▶ Somos pioneros en la implementación de un modelo de prevención y promoción integral (Modelo Moderador de Riesgo), que brinda a los usuarios mecanismos para fortalecer los estilos de vida saludables y minimizar de forma oportuna las complicaciones asociadas a las patologías ya existentes, con calidad técnica y humana.



Mercadeo Social



Trabajamos continuamente para cumplir con nuestras promesas de valor “Una dosis de confianza todos los días”, en droguerías, y “Siempre fresco”, en supermercados. Por esta razón, contamos con un equipo dispuesto a desarrollar las mejores estrategias para lograr que nuestros afiliados aprovechen y disfruten de los productos y servicios que ofrecemos en todos nuestros puntos de venta.

► En 2016:



Establecimos alianzas con la Asociación de Productores de la Zona Plana de Miranda -Aproplan, en el departamento del Cauca, y el Ministerio de Agricultura; y con el acompañamiento de profesionales especializados, asesoramos a los agricultores y productores en todo el proceso de producción del plátano en la cosecha, poscosecha, desinfección, alistamiento y comercialización del producto.

De acuerdo con nuestro plan de expansión propuesto para 2016, inauguramos cinco nuevas droguerías, con lo que sumamos 66 en el Valle del Cauca. Con estos nuevos puntos, favorecemos además la productividad y empleabilidad en la región.



Desarrollamos nueva imagen para la marca propia y lanzamos 23 nuevos productos para completar 243.

Inauguramos y lanzamos los nuevos formatos Minimarket y Droguería en Aventura Plaza y Supermercado y Droguería Express en Cañasgordas, en Cali.

Desarrollamos e implementamos el nuevo formato "Siempre Fresco" en carnes.

Nuestro factor diferenciador

Nuestras droguerías son las únicas en la región certificadas con la ISO 9001 y son sinónimo de confianza para los que adquieren sus medicamentos. Bajo este esquema, no se permite el cambio de las fórmulas médicas. Adicionalmente, fue diseñada una campaña de educación al

usuario denominada "Cúrate en salud", cuyo objetivo es que el medicamento sea verificado al momento de la entrega. Realizamos talleres de sensibilización con nuestros colaboradores en los que se destaca la importancia de la correcta dispensación de los medicamentos.



Crédito Social

Cerramos brechas sociales y económicas a través de la apertura de líneas de crédito con bajas tasas de interés para todos los afiliados a la Caja, en especial, los de categorías A y B, a quienes ofrecemos tasas subsidiadas. Les ofrecemos, además, la siguiente serie de beneficios: baja cuota de manejo, descuentos especiales en nuestros productos y servicios, acumulación de puntos redimibles y plan de premios. Con esta Unidad Estratégica de Servicio, facilitamos el desarrollo de las actividades cotidianas de nuestros afiliados.



► En 2016:



Atendimos 20.478 afiliados, quienes solicitaron créditos para acceder a nuestros servicios, contribuyendo así al cierre de brechas sociales y económicas para nuestra población.



Beneficiamos bajo la línea Cupo rotativo* a 10.279 afiliados, de los cuales el 88,5% pertenece a la categoría A y el 10,1% a la categoría B.



Subsidiamos las tasas de interés, con el fin de disminuir los costos de los créditos sociales de 19.970 afiliados.

Con la línea Credisubsidio**, beneficiando a 11.430 afiliados.



Iniciamos convenio con Edupol***, para beneficiar con educación a nuestros afiliados.



***Cupo rotativo:** es una línea de crédito que permite a los afiliados de categoría A (que devengan hasta 2 salarios mínimos mensuales) y B (que devengan entre 2 y 4 salarios mínimos mensuales) acceder a otros servicios de la Caja, beneficiándose del subsidio aplicado a las tasas de interés y de diferentes promociones, como los Cincuentazos en electrodomésticos.

****Credisubsidio:** es una línea de crédito para los beneficiarios del subsidio familiar; ofrece una forma ágil y cómoda, sin tantos trámites, de adquirir todos los servicios de Comfandi en salud, recreación, educación, droguerías y supermercados.

*****Edupol:** es una organización que ofrece programas académicos de alta calidad, brindando la oportunidad de acceso a la información y al conocimiento.

Nuestro factor diferenciador

Nos involucramos con nuestros afiliados, entendemos y atendemos sus necesidades: esa es nuestra principal apuesta de valor; por eso, les brindamos comodidad y respaldo. Contamos con 20 puntos de atención distribuidos en cuatro frentes para la asignación de cupos, incluyendo supermercados, clínicas y Centros Integrados de Servicios –CIS, un lugar de contacto para venta telefónica, medios digitales, ferias empresariales y tomas de barrios, acompañados de otros servicios de la Caja.

► Acciones para el desarrollo

G4-16, G4-SO1, ONG4, ONG 6



Buscamos la construcción de relaciones sinérgicas con actores locales, nacionales e internacionales, a través del desarrollo de proyectos de cooperación y alianzas con organismos públicos y privados que se articulan con los planes de Gobierno de la región. Para el establecimiento de estas alianzas, definimos pautas que nos permiten garantizar una administración transparente y una gestión efectiva de programas.

Nuestro objetivo es brindar mayores oportunidades, contribuir a la superación de la desigualdad y la inequidad social, económica y cultural; así como aportar a la convivencia democrática y pacífica.

Impulsamos la **reconciliación y la paz**

Estrategia corporativa de Paz Sostenible –PAZSOS

Desarrollamos una estrategia corporativa que determina nuestro rumbo frente a la construcción de paz y la extensión de la seguridad social al campo. Desde nuestro origen, hemos sido gestores y propulsores de paz, a través de la construcción de tejido social mediante la prestación de servicios sociales.

Tenemos la experiencia y la capacidad para operar programas y proyectos a nivel local, regional y nacional, dirigidos al desarrollo socioeconómico de la población rural, vulnerable, víctima y desmovilizados. Igualmente, hemos desarrollado trabajo social con comunidades y contamos con el apoyo de organismos de cooperación internacional y de entidades gubernamentales nacionales y locales.



Desde el año 2016 Comfandi es miembro afiliado a la Corporación Reconciliación Colombia, corporación de la sociedad civil que busca contribuir a la reconciliación de Colombia desde un enfoque regional a través del diálogo y la acción colectiva con el fin de tener un impacto transformador en el país.

Fuimos invitados a la Primera Macrorrueda de la Reconciliación y la Paz, un evento organizado por Reconciliación Colombia en el que se convoca a las organizaciones y empresas del país para trabajar en iniciativas que promuevan la unión y la convivencia en el territorio colombiano. En este espacio fuimos elegidos para participar con cinco proyectos de desarrollo socioempresarial en zonas rurales:

- ▶ Emprendimiento rural, cultural y medio ambiente.
- ▶ Negocios inclusivos: un modelo de desarrollo local sostenible en zonas de conflicto.
- ▶ Mujeres empresarias en territorios de paz.
- ▶ Pacífico, arte, cultura y empresa.
- ▶ Piloto modelo “Intervención Rural Integral Sostenible”.

Desde estos escenarios, Comfandi se posiciona y proyecta como un importante e idóneo actor en el marco de la construcción de paz, la reconciliación y el posconflicto.

Hemos propuesto un modelo de inclusión social alineado con nuestras capacidades en programas de vivienda, empleo, educación, salud, recreación y turismo; los cuales tienen el potencial de ser articulados con los gobiernos nacionales, locales y con las entidades descentralizadas. En este escenario de paz, nos uniremos con otras cajas de compensación familiar y aportaremos de manera conjunta en la construcción de tejido social de quienes viven y trabajan en el campo colombiano.

Apostamos a la inclusión laboral con equidad de género

Con la Oficina de Servicio Público de Empleo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD y seis cajas de compensación familiar del país firmamos, en el mes de agosto, el Pacto por la Inclusión Laboral con Equidad de Género.

Este Pacto hace parte de nuestra estrategia de Paz Sostenible de Comfandi y responde a uno de los ocho programas diseñados por el Ministerio del Trabajo en lo correspondiente a la equidad de género. Para nuestra organización, este Pacto implica el desarrollo de un programa integral de equidad de género dentro del plan de mecanismo de protección al cesante o desempleado, que tiene como objetivo reducir las barreras de acceso al empleo y promover el emprendimiento de las mujeres y su empoderamiento como actor clave en el desarrollo de los mercados de trabajo locales.

En nuestras agencias de colocación, el 55% de los cesantes son mujeres, y solo el 45% de las personas que encuentran un nuevo lugar de trabajo, también lo son. Por eso, trabajamos para cambiar esta tendencia en todo el país.

La suscripción a este Pacto constituye un instrumento fundamental para comprometer a nuestras empresas afiliadas y, en general, a las del departamento, a adoptar acciones que incentiven una mayor participación de las mujeres en el mercado laboral.



Articulamos la cooperación internacional en el Valle del Cauca

Somos miembros del Comité Departamental de Cooperación, desde donde trabajamos en la generación de oportunidades de desarrollo sostenible para la población menos favorecida de la región. De esta forma, somos reconocidos como el mejor aliado para el desarrollo de programas y proyectos sociales en el Valle del Cauca.

En el mes de noviembre, junto con la Gobernación Departamental y la Fundación para el Desarrollo del Pacífico – FDI realizamos un encuentro entre representantes de la empresa privada, el sector público y la academia, con el director de la Agencia Presidencial para la Cooperación Internacional de Colombia – APC, con el fin de socializar los avances de la construcción de la agenda de cooperación nacional e internacional para el Valle del Cauca, y definir la ruta de los proyectos que emprenderemos en pro del desarrollo regional.

Mediante la cofinanciación de iniciativas de inclusión y desarrollo social, y la articulación de esfuerzos, recursos, experiencias y conocimientos, buscamos contribuir a que más familias vallecaucanas superen sus necesidades y mejoren su calidad de vida.

Fortalecemos nuestros pequeños productores

Estamos contribuyendo al Programa de Tierras y Desarrollo Rural, de la Agencia del Gobierno de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID y el Gobierno Nacional, llevando a cabo en el norte del Cauca el proyecto “Fortalecimiento a productores de plátano, cacao y frutales de clima”, que beneficia a 400 agricultores de diez organizaciones campesinas. Somos aliados comerciales que impulsamos métodos produc-

tivos sostenibles y productos de pancoger de óptima calidad, los cuales se ofrecen en nuestros supermercados.

Desarrollamos convenios para la educación

En convenio con la Alcaldía de Tuluá, adelantamos el programa de educación para jóvenes y adultos en la zona urbana y rural de este municipio, alcanzando al término de su ejecución resultados muy positivos.

Impactamos a 1.164 estudiantes y contribuimos a que 998 personas finalizaran su ciclo de capacitación. Registramos, de esta manera, una de las tasas más bajas de deserción escolar.

Cabe destacar que a través de la metodología de Alternativa Pedagógica Integral Comfandi – Alpeinco, llevamos a cabo dos muestras empresariales en el año lectivo de 2016, en las cuales participaron los estudiantes de los ciclos académicos y los coordinadores de los mismos, es decir, mediante jornadas lúdicas y de interacción, facilitamos el proceso de aprendizaje de la población estudiantil.

Somos “Socios por el Valle”

Hacemos parte del comité directivo de la estrategia convocada por la Unidad de Acción Vallecaucana – UAV, llamada “Socios por el Valle”, cuyo objetivo es contribuir al fortalecimiento del sentido de pertenencia vallecaucano para incentivar dinámicas participativas de la ciudadanía; para ello, hacemos visibles y comprensibles procesos positivos que contribuyan al desarrollo del departamento y promocionamos acciones colectivas e individuales que exalten la vallecaucanidad y la cultura ciudadana.



Apoyamos la renovación urbana de Cali

En una alianza entre organizaciones privadas y el sector público, nos unimos para transformar y dinamizar seis sectores del centro de la ciudad. Somos uno de los aliados gestores de la renovación, que se estima será realizada en 15 años en torno a vivienda, comercio, servicios, espacio público y movilidad.

Buscamos aportar a la transformación del centro de la ciudad con presencia institucional integrada, a través de importantes complejos como San Nicolás y el Centro Cultural Comfandi Nelson Garcés Vernaza, en los cuales brindamos servicios que dinamizan la atención y el servicio a la población de este sector de la ciudad. Además, podemos generar oferta de vivienda de interés prioritario – VIP, propuesta actualmente inexistente en la ciudad.

Los sectores que impactaremos con el desarrollo de este proyecto son: El Calvario, San Pascual, Sucre, Ciudadela Justicia, El Hoyo y El Piloto.

Apoyamos el desarrollo del Plan Jarillón de Cali

Somos operadores y proveedores de soluciones de vivienda de interés prioritario del Fondo Adaptación en el proyecto Plan Jarillón de Cali, bajo el cual beneficiamos familias que viven en asentamientos, dándoles la oportunidad de acceder a una vivienda segura. Con este proyecto, buscamos evitar una tragedia social, económica, ambiental y de infraestructura, frente al riesgo que existe por el desbordamiento del río Cauca en su paso por la capital del Valle del Cauca. El Plan involucra recuperar la deteriorada estructura del dique y reasentar a las familias que lo ocupan de manera irregular, mejorando su calidad de vida.

Contribuimos a la formación de capacidades en profesionales colombianos

Tenemos establecido el proceso para asegurar la relación docencia – servicios con las diferentes universidades de la región y dar cumplimiento a requerimientos organizacionales y de norma. Dentro de la planeación para la relación docencia – servicios tenemos los convenios docencia – servicio para pregrado y posgrado en salud, aportando al desarrollo integrado de programas con las más importantes universidades de la región: Universidad del Valle, Javeriana, Icesi, Santiago de Cali, Libre, donde se establecen las bases de esta relación con responsabilidades y alcance por las partes. Contamos con procesos estandarizados para planeación, formalización, implementación, seguimiento, evaluación y análisis de costo-beneficio de las relaciones docencia-servicio y asegurar una prestación de servicios de atención en salud óptima.

Dentro del convenio se han establecido los siguientes beneficios: formación a grupos de las IPS, aportes a procesos transversales como seguridad del paciente y humanización en la atención, todo lo anterior como aporte a la responsabilidad social de la Subdirección de Salud.

Construimos soluciones conjuntas

Hicimos parte de la Mesa Técnica de Alternativas y Oportunidades, en la cual también hacen presencia las Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC, la Alcaldía de Santiago de Cali, Univalle, Fundación Caminos, entre otras instituciones, cuyo principal objetivo es articular técnica y operativamente la capacidad de gestión interinstitucional pública, privada, de cooperación internacional y sociedades científicas para el desarrollo de alternativas y oportunidades frente a la prevención y el consumo de sustancias psicoactivas y sus problemas conexos en la ciudad de Cali.

Además de las alianzas establecidas, participamos en entidades y asociaciones sectoriales, en las que aportamos ideas y experiencia para obtener resultados que beneficien a la región y al país. Dichas instituciones son:

- ▶ Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- ▶ Comité de Salud de Asocajas
- ▶ Comité de Comunicaciones Asocajas
- ▶ Comité Técnico Contable Asocajas
- ▶ Mesa de Vivienda Asocajas
- ▶ Junta Directiva Asociación Nacional de Industriales - ANDI, seccional Valle del Cauca
- ▶ Junta Directiva Bancompartir
- ▶ Comité Directivo Pacto Global Colombia
- ▶ Junta Directiva Simple (Operador de Información)
- ▶ Consejo Unidad de Acción Vallecaucana - UAV
- ▶ Consejo Territorial de Planeación de Palmira
- ▶ Consejo Municipal Política Social de la Alcaldía Municipal de Tuluá
- ▶ Consejo Municipal Política Social de la Alcaldía Municipal de Caicedonia
- ▶ Asamblea General Reconciliación Colombia
- ▶ Valle por y para todos
- ▶ Junta Directiva Fundación Progresamos
- ▶ Junta Directiva Cámara de Comercio de Buga
- ▶ Junta Directiva Fundación Empresarios por la Educación
- ▶ Junta Directiva Fundación Univalle, Palmira
- ▶ Junta Directiva Museo La Tertulia
- ▶ Junta Directiva Tecnocentro Cultural Somos Pacífico
- ▶ Junta Directiva Fundación Bibliotec
- ▶ Junta Directiva Unión Temporal Calidad Educativa
- ▶ Junta Directiva Comisión Vallecaucana por la Educación
- ▶ Junta Directiva Museo Arqueológico de Palmira
- ▶ Consejo Municipal de Cultura de Cali
- ▶ Consejo Superior Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Palmira

- ▶ Representante de la Sociedad Civil Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- ▶ Asociación de Colegios Privados - ASOCOPI
- ▶ Red Papaz
- ▶ Miembros activos Red Regional de Emprendimiento
- ▶ Junta Directiva Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco
- ▶ Junta Directiva Asociación Hotelera del Valle del Cauca - Cotelvalle
- ▶ Junta Directiva Corporación para la Recreación Popular
- ▶ Junta Directiva Corporación Destino Paraíso
- ▶ Junta Directiva Recrear Palmira
- ▶ Junta Directiva Nueva EPS
- ▶ Junta Directiva EPS Servicio Occidental de Salud - SOS
- ▶ Junta Directiva Cámara Colombiana de la Construcción - Camacol Valle
- ▶ Junta Directiva Comité Fiduciario del Macro Proyecto Buenaventura
- ▶ Consejo Directivo local del Plan Jarillón de Cali
- ▶ Alianza para la Renovación Urbana

Programa Social **Plan de Vida**

Continuamos cosechando frutos con nuestro programa social "Plan de Vida", modelo único en el Sistema de Cajas de Compensación en Colombia, creado en Comfandi y con amplio reconocimiento entre nuestros afiliados.

Los métodos de trabajo y la estrategia de intervención aplicados mediante este sistema (caracterización socio-económica y planteamiento de estrategias que impulsan el crecimiento), nos permiten integrar y articular los servicios de la Caja a las necesidades reales de las familias, prio-

rizando las acciones de las empresas afiliadas hacia el autodesarrollo de sus trabajadores.

Creamos este programa en 2006 y, al cierre de 2016, hemos impactado 13.103 empresas y 273.340 trabajadores, con la participación de 133.042 personas en el mejoramiento de su calidad de vida.

Los proyectos de intervención social que hemos implementado para dar respuesta a las necesidades críticas identificadas son:

Proyecto	Logro
Avanza	Brindar a los trabajadores y/o sus familiares interesados en realizar estudios educativos de nivel superior (técnico, tecnológico y universitario) información acerca de las alternativas ofrecidas por Comfandi, a través de alianzas con diferentes centros educativos.
Convivencia pacífica	Dar a los participantes herramientas que les permiten reconocer el conflicto como una manifestación humana de la diferencia, y desarrollar habilidades para generar acuerdos que favorezcan el crecimiento de todos y una construcción de la cultura de paz.
Opción vida	Brindar orientación a las familias identificadas con dificultades asociadas al consumo de sustancias psicoactivas, especialmente alcohol y cigarrillo, para abordar esta problemática.
Todos a la escuela	Dar a los padres que han reportado hijo(s) por fuera del sistema escolar, orientación en la búsqueda de alternativas para lograr su vinculación a programas educativos.
Juntos construimos	Lograr la participación activa de las familias para que reconozcan la importancia de convertirse en agentes activos de su propio cambio.
Fortalecimiento familiar	Brindar orientación a los trabajadores y a sus familias sobre temáticas identificadas por ellos como necesarias, para el mejor funcionamiento familiar y personal.
Salud y bienestar	Lograr la vinculación de los trabajadores a actividades relacionadas con el autocuidado, especialmente en lo físico y nutricional.
¡Planifícate! Proyecta tu vida	Sensibilizar a los menores de edad sobre las implicaciones de un embarazo precoz y brindarles herramientas para enfrentar los riesgos propios de la pubertad y la adolescencia.
La familia somos todos	Facilitar a las familias el desarrollo de habilidades y competencias para el adecuado manejo de las personas con discapacidad o enfermedades de alto costo.

Proyecto	Logro
Preparándome para mi nueva vida	Lograr la vinculación de los trabajadores a actividades relacionadas con el autocuidado (especialmente en el aspecto físico, mental y nutricional), acordes con su proceso vital.
Parche, color y arte	Lograr que los niños y jóvenes construyan o fortalezcan aptitudes y habilidades en el ámbito personal, familiar y académico, a través de la participación en un espacio cultural.
Bienestar financiero	Brindar al trabajador y a su familia herramientas para mejorar la economía familiar, identificando elementos que fortalezcan el manejo del presupuesto, la reducción del nivel de endeudamiento y la planificación de las finanzas familiares.
Familia emprendedora	Lograr que las familias desarrollen herramientas para mejorar la administración de sus recursos y generen ideas nuevas o modifiquen las existentes, convirtiéndolas en actividades sociales productivas.
La casa de nuestros sueños	Brindar al trabajador y a su familia herramientas que les permitan acceder a una vivienda propia.
Educándome	Lograr que los trabajadores se vinculen a programas educativos para la culminación de sus estudios básicos o el aprendizaje de artes u oficios, y así expandan sus potencialidades personales e incrementen sus posibilidades laborales.
Creando caminos	Brindar herramientas a los adultos jóvenes que no están estudiando ni trabajando, para que adquieran herramientas que les faciliten la toma de decisiones sobre capacitación educativa, empleabilidad o emprendimiento.

► | Brindamos experiencias memorables

G4-SO2, G4-SO11, G4-PR5, ONG2

Los valores corporativos de nuestro marco conductual están orientados al afiliado y al servicio. En Comfandi tratamos a las personas con sensibilidad, respeto y apertura, y le damos al afiliado/cliente la importancia que se merece.

Por eso, creamos un Modelo de Experiencias Memorables alineado con los objetivos estratégicos de la organización, mediante el cual damos a nuestros procesos un enfoque hacia la innovación y satisfacción.

Modelo de Experiencias Memorables - Comfandi



En 2016 fortalecimos nuestros canales de atención: recibimos 3.4 millones de llamadas mediante el centro de contacto y le dimos una debida gestión a las solicitudes registradas. Así mismo, renovamos e implementamos "turneros" en nuestros Centros Integrales de Servicios -CIS, beneficiando y agilizando los trámites de 462.756 personas; y digitalizamos 454.000 formularios de afiliación operativos.



Contamos con un sistema de acompañamiento, evaluación y monitoreo, que nos permite conocer las percepciones de quienes gozan de los servicios, identificar oportunidades de mejora y tener como norte el mejoramiento continuo. Este se fundamenta en los canales de atención disponibles para recibir sus comentarios, quejas y reclamos, es decir, los centros de contacto, puntos de información, buzones, el portal web, las redes sociales, el email o contacto personal con nuestros colaboradores.

Estudio de lealtad y satisfacción

En noviembre de 2016 realizamos la segunda versión del Estudio de Lealtad y Satisfacción¹⁴ con el Centro Nacional de Consultoría. Dos años después de la primera medición (realizada en 2014), confirmamos la lealtad y satisfacción de nuestros afiliados, quienes nos ven como una empresa socialmente responsable, confiable y fundamental para el desarrollo del Valle del Cauca.

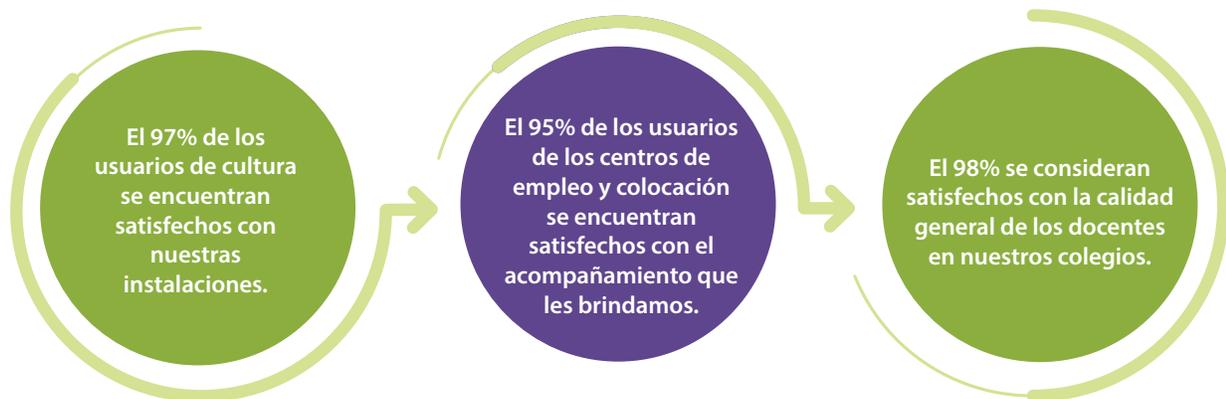


14. Es un estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría, y sus resultados nos permiten identificar el nivel de percepción de nuestros afiliados en relación con los factores clave que forman parte del ciclo de servicio de la Caja.

Se realizaron 4.367 entrevistas a los usuarios de los servicios de cultura, educación terciaria, colegios, centro de empleo y colocación, recreación, salud y subsidio de vivienda. Nuestro Índice Global de Satisfacción se incrementó en 2.5 puntos porcentuales, pasando de 93,5% en 2014 a 96% en 2016.

El 95% de nuestros clientes respondió que recomendaría usar nuestros servicios y el 96% dijo que los continuaría usando. Además, en un 81%, indicaron que sienten un afecto especial hacia la organización y coincidieron, en un 80%, en que somos una institución que mejora continuamente, que es líder y que es una Mano Amiga, transparente y aliada de los trabajadores y de la comunidad vallecaucana.

Otros resultados conocidos después de realizar el estudio son:



La confianza de nuestros afiliados no solo está soportada en la oportunidad y calidad de nuestros servicios, sino, además, en el cuidado que tenemos frente al manejo de su información personal. En Comfandi cumplimos con los parámetros de seguridad y privacidad de la información. En noviembre de 2016 implementamos el proceso de gobierno de datos, el cual vela por la gestión adecuada de la información de afiliados y clientes, al tiempo que se alinea con las políticas, leyes y los decretos pertinentes al tratamiento y la protección de los mismos. Adicionalmente, disponemos de mecanismos para la protección y el buen uso de la información, como el portal web www.comfandi.com, la línea 6841000 en Cali, la línea gratuita nacional 018000968410 y el correo electrónico portalweb@comfandi.com.co

en los cuales afiliados y clientes pueden ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales de las bases de datos donde se encuentren registrados.

Gestionamos los impactos

G4-S02

Nos esforzamos por gestionar los impactos que generamos al ejecutar nuestros procesos o brindar servicios. Los identificamos a partir de las opiniones, quejas y reclamos de nuestros grupos de interés, y diseñamos frente a ellos, acciones que nos permitan minimizarlos. De esta forma, mantenemos relaciones sólidas, cercanas y de confianza con las comunidades donde desarrollamos operaciones significativas.

Tipo de afectación	Impactos	Acciones de prevención y mitigación de impactos
<p>Afectaciones al entorno de los predios de Comfandi, en los cuales se hacen remodelaciones o construcciones nuevas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modificaciones de la cotidianidad del sector. ▶ Inseguridad. ▶ Presencia de vendedores ambulantes. ▶ Generación de ruido. ▶ Presencia de personas nuevas en el sector. ▶ Invasión del espacio público. ▶ Generación de polvo. ▶ Cierre de vías. ▶ Deterioro en las vías. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Exigimos pólizas contra todo riesgo por parte de los constructores. ▶ Realizamos un levantamiento del estado actual de la infraestructura de los predios vecinos y vías, antes de iniciar la remodelación o construcción. ▶ Acordamos con los vecinos del entorno, los días y horarios en que se podrían hacer las demoliciones.
<p>Afectaciones al entorno de los puntos de servicio de colegios, IPS y centros recreativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inseguridad. ▶ Atracción de delincuencia común. ▶ Modificaciones de la cotidianidad del sector por eventos masivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Controlamos el uso del volumen según los estándares permitidos por el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – Dagma. ▶ Socializamos con las comunidades el tipo de servicio que ofrecemos. ▶ Realizamos acuerdos sobre los eventos por realizar, para no afectar los espacios públicos. ▶ Facilitamos preescenarios para eventos de la comunidad. ▶ Aumentamos la vigilancia contratada para los puntos de servicio. ▶ Permanecemos en contacto con los cuadrantes de la Policía dispuestos en cada localidad.

Tipo de afectación	Impactos	Acciones de prevención y mitigación de impactos
Afectaciones en vías.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tráfico intenso por la operación. ▶ Deterioro de las vías por vehículos pesados. ▶ Invasión de espacios públicos por vehículos de usuarios. ▶ Obstaculización de vías públicas por vehículos de usuarios impidiendo el tráfico normal. ▶ Incremento de la probabilidad de accidentes de tránsito por tráfico vehicular. ▶ Riesgo por movilización de ambulancias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Señalizamos los sitios adecuados para el parqueo y el acceso a nuestras instalaciones.

▶ Contribuimos a la protección del medio ambiente

G4-14

En Comfandi estamos comprometidos con la conservación y protección del medio ambiente, la búsqueda de un entorno armonioso y la defensa de la biodiversidad en las zonas donde desarrollamos operaciones. Por eso, contamos con un enfoque preventivo, amparado en nuestra política y nuestro Sistema de Gestión Ambiental, a través del cual mantenemos seguras las

condiciones de nuestra operación y mitigamos, controlamos y prevenimos los posibles impactos que podamos generar. Adicional a esto, identificamos y actualizamos constantemente la normatividad ambiental que nos rige, verificando tanto los avances como los aspectos que debemos fortalecer.

Cultura ambiental responsable

Nos esforzamos por generar en nuestros grupos de interés un compromiso de corresponsabilidad con el medio ambiente, que parte desde el ejemplo que les brindamos en cada una de nuestras instalaciones al ofrecerles productos y servicios amigables con el entorno. A través de campañas informativas, difundimos conocimiento, valores y pautas de comportamiento que los impulsen a actuar voluntariamente, de forma individual o colectiva, en la resolución de los problemas ambientales presentes y futuros. Ejemplo de ello fue la participación que tuvimos en la VI Feria Ambiental Municipal “Bosques para Calima”,

que tuvo como objetivo mostrar a la comunidad las actividades que adelantamos a favor del cuidado y la protección de los recursos naturales no renovables, motivándolos a adoptar prácticas en favor del ahorro, el reciclaje y la reforestación.

En el caso de proveedores y contratistas, incluimos criterios ambientales en algunos pliegos de contratación, asegurándonos de que abastecieran nuestras necesidades bajo un sistema operacional responsable.

Nuestras principales metas con la creación de una cultura ambiental responsable son:



Para cumplir estas metas hemos diseñado, estructurado y puesto en marcha diferentes proyectos que, en conjunto, conforman nuestra estrategia ambiental.

Estrategia ambiental de Comfandi

Constituye la hoja de ruta en materia ambiental y aborda los requisitos y requerimientos que legalmente son exigidos en nuestras Unidades Estratégicas de Servicios.

Está compuesta por cuatro programas: manejo y uso eficiente del agua, uso racional y eficiente de la energía, minimización y control de vertimien-

tos, y gestión integral de residuos. Por medio de estos, desarrollamos actividades tendientes a gestionar los recursos.

Algunos de los resultados que alcanzamos en 2016 con la implementación de la estrategia ambiental son:



Programa de manejo y uso eficiente del agua

G4-EN8 G4-EN9



En línea con nuestra gestión ambiental responsable y teniendo en cuenta la importancia del recurso hídrico para el planeta, trabajamos en el diseño de campañas y actividades que eviten, por un lado, desperdicios al interior de nuestras oficinas y en las instalaciones donde brindamos nuestros servicios y, por el otro, la contaminación de nuestras fuentes de aprovisionamiento, siendo estas: aguas superficiales, aguas subterráneas y acueducto.

Fuentes de captación de agua (consumo m³/año)

	2015	2016
Aguas superficiales	290.000 m ³	319.000 m ³
Aguas subterráneas	259.500 m ³	285.000 m ³
Acueducto	425.941 m ³	363.367 m ³

La reducción del volumen de agua consumido para 2016 fue de 62.574 m³.

- ▶ Aprovechamos al máximo el agua mediante un proceso de depuración y destinamos el agua reutilizada a diferentes actividades.
 - ▶ Implementamos sistemas ahorradores de agua en nuestros puntos de servicio.
 - ▶ Mantuvimos en marcha el sistema de tratamiento de aguas residuales y, con ello, disminuimos los impactos ambientales que estas ocasionan.
 - ▶ Implementamos ayudas visuales con mensajes alusivos al ahorro y el uso eficiente del agua.
- ▶ Realizamos capacitaciones con nuestros colaboradores en los diferentes puntos de servicio para incentivar el uso eficiente del agua.

En diciembre de 2016 obtuvimos el reconocimiento “Halcón de Oro”, otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, por el proyecto del sistema de tratamiento de aguas residuales en los centros recreativos y vacacionales, el cual logró la integralidad paisajística y el cumplimiento de la legislación ambiental.

Programa de uso racional y eficiente de la energía

G4-EN3, G4-EN6

Para nuestra operación usamos distintos tipos de energía, como gas natural y gas propano. Sin embargo, la principal fuente es la energía eléctrica. A través de campañas como “Haz Eco”¹⁵, promovemos el uso medido de este recurso y el aprovechamiento de fuentes alternativas. Los mensajes de la campaña son divulgados por los canales de comunicación institucional que tenemos disponibles para intercambiar información con nuestros grupos de interés.



15. “Haz Eco” es una campaña de sensibilización frente al uso y la protección de los recursos naturales, desarrollada en conjunto por las áreas de Servicios Compartidos, Asuntos Corporativos y Gestión Humana de la Caja.

En complemento a las campañas de ahorro, desarrollamos otras estrategias:



Con el fin de evaluar nuestros esfuerzos, potencializar los resultados y tomar acciones correctivas en la materia, realizamos mediciones periódicas de los ahorros alcanzados y creamos indicadores comparativos. Estos son alimentados anualmente con las facturas de consumo de este servicio.

Consumo por tipo de fuente		
Fuente	2015	2016
Energía eléctrica	38.300 kWh	36.337 kWh
Gas natural domiciliario	3.492 kWh	2.596 kWh

Revisando el consumo de los años 2015 y 2016, evidenciamos una reducción del consumo en un 5%, correspondiente a 2.859 kWh, a pesar de tener habilitados 13 puntos de servicio más que en 2015.

Como iniciativa adicional para reducir nuestro consumo energético, adelantamos un proyecto desde el área de Vivienda Social con la Empresa de Energía del Pacífico –EPSA, encaminado a hacer uso de la energía solar en la iluminación de puntos fijos como escaleras, corredores y ascensores o del alumbrado público de nuestros proyectos de construcción. Así mismo, y en alianza con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, estamos trabajando en un proyecto piloto de ecotecnologías, el cual busca facilitar electrodomésticos de bajo consumo en algunos hogares. Es así como promovemos la cultura del ahorro

en las actividades cotidianas de los hogares vallecaucanos.

Como resultado de las acciones de reducción de energía, el uso de calentadores solares de agua, la utilización de iluminación tipo led y la cuantificación de emisiones de gases de efecto invernadero, entre otros, logramos obtener la certificación "Pionero Carbono Cero", realizada por primera vez en Colombia. Dicha certificación cuenta con el aval del Departamento Administrativo de la Gestión del Medio Ambiente – Dagma, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, la Alcaldía de Santiago de Cali y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Programa de minimización y control de vertimientos

G4-EN22

Trabajamos en el control de los vertimientos líquidos generados en cada uno de nuestros puntos de servicio, haciendo uso de los procesos establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Volumen de agua vertida y destino de la misma			
Destino	Tratamiento	Volumen 2015	Volumen 2016
Fuentes de aguas superficiales	Biodiscos método natural	35.534 m ³	35.781 m ³
Suelo	Métodos naturales	3.224 m ³	3.546 m ³

Una de las grandes iniciativas que implementamos en esta materia es cambiar progresivamente el uso de papel bond blanco en nuestros procesos administrativos, por papel proveniente 100% de fibra de caña de azúcar y libre de blanqueadores, lo que reduce el vertimiento de contaminantes en fuentes de agua.

Programa de Gestión Integral de Residuos – PGIR

G4-EN23, G4-EN27

La separación y disposición final de residuos es una labor que demanda un equipo competente y comprometido, en especial, para el manejo de residuos hospitalarios (anatomopatológicos y bio-sanitario-cortopunzantes), ya que estos deben tener un tratamiento específico establecido en la legislación ambiental.

En Comfandi contamos con un plan de manejo de residuos, en el cual establecemos las actividades que el equipo

encargado debe realizar mediante un proveedor externo especializado en la recolección, tratamiento, transporte y disposición final. Gestionamos adecuadamente 823.886 kg de residuos peligrosos y, a través de una ruta selectiva para 2016, compilamos 1.732.712 kg de residuos no peligrosos. Algunos de ellos, reconocidos como materiales recuperables o reciclables, fueron vendidos para su reutilización.



Manejo de residuos			
Tipo de residuo	Tipo de residuo	Volumen 2015	Volumen 2016
Residuos peligrosos (RAEES y hospitalarios)	Biodiscos método natural	321.130 kg	823.886 kg
Residuos no peligrosos (vidrio, cartón, papel, plegadiza, plástico, archivo, metales ferrosos y no ferrosos, cables UTP, entre otros).	Relleno sanitario	11.671 kg	1.732.712 kg

Los incrementos de residuos peligrosos y no peligrosos desde el año anterior a este obedecen a la atención de un mayor número de pacientes, clientes y usuarios en las diferentes líneas de servicio, así como a la ampliación de cobertura en los mismos.

► Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

G4-EC2, G4-EN31

El cambio climático puede provocar cambios significativos que afecten la prestación de nuestros servicios, especialmente, los relacionados con los centros de recreación y deportes. Por esta razón, hemos realizado importantes inversiones ambientales, adaptamos nuestras infraestructuras para que puedan hacerle frente a situaciones adversas que se presenten.

Trabajamos en el mantenimiento de los humedales del complejo vacacional Lago Calima, que representan un ambiente propicio para crear y restaurar nichos ecológicos, generando a su vez

un mejoramiento paisajístico. Continuamos con el Fondo Adaptación (entidad creada por el Gobierno Nacional para la recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por la ola invernal que desató el fenómeno de La Niña en 2011), prestando nuestros servicios como operador zonal para proveer soluciones de vivienda a las familias damnificadas por el cambio climático.

De esta forma, Comfandi implementa y participa en programas de impacto social y propende porque su labor sea ambientalmente amigable.

Inversiones ambientales

Proceso desarrollado	Resultados 2015 (millones)	Resultados 2016 (millones)
Tratamiento y eliminación de residuos	\$596.127	\$779.723
Gestión de aguas residuales	\$42.174	
Servicios externos de gestión medioambiental	\$328.591	\$361.224
Otros		
TOTAL	\$966.892	\$1.140.947

El incremento en el monto de las inversiones ambientales obedece a una mayor generación de residuos en las clínicas, lo que conlleva a destinar montos importantes para su adecuado tratamiento y eliminación.

► Generamos y distribuimos valor en la región

G4-9, G4-17, G4-EC1, G4-EC9, ONG 7

En Comfandi nuestra operación es ambientalmente amigable, económicamente sustentable y socialmente responsable. En 2016 contamos con 37.241 empresas afiliadas y 544.745 trabajadores inscritos. Gracias al respaldo de nuestras empresas afiliadas, obtuvimos \$335.996 millones en aportes, lo que representa un crecimiento del 11,3% frente al año anterior. Estos resultados evidencian nuestro posicionamiento en el Valle del Cauca y en el país.

Nuestro comportamiento financiero se refleja a continuación:

	2015 (millones)	2016 (millones)
Ingresos	\$1.060.082	\$1.193.787
Activos	\$1.099.738	\$1.260.090
Patrimonio	\$848.128	\$950.339



Durante el ejercicio de 2016, generamos ingresos por \$1.193.787 millones, un 12,6% más que en 2015, gracias a los aportes realizados por las empresas afiliadas, la generación de recursos en operaciones propias de la Caja y otras actividades de gestión.

Valor económico generado (A)	2015 (millones)	%	% Var. 15/14	2016 (millones)	%	% Var. 16/15
Ingresos Mercadeo Social	\$390.829	36,9	12,4	\$444.076	37,2	13,6
Aportes afiliados	\$301.927	28,5	13,7	\$335.996	28,1	11,3
Ingresos servicios de Salud	\$268.654	25,3	18,3	\$302.009	25,3	12,4
Ingresos por servicio de Educación y Cultura, Recreación y Deportes, Fomento Empresarial, Crédito Social	\$61.447	5,8	14,7	\$64.517	5,4	5,0
Otros ingresos no operacionales	\$25.613	2,4	24,2	\$34.002	2,8	32,8
Ingresos de Vivienda	\$11.612	1,1	(51,5)	\$13.187	1,1	13,6
Total valor económico generado	\$1.060.082	100%	13,0	\$1.193.787	100%	12,6

El valor económico retenido fue de \$98.685 millones, recursos que utilizamos para seguir ampliando la cobertura y calidad de nuestros servicios, con el propósito de generar valor social.



Entre tanto, nuestro valor económico distribuido fue de \$1.095.103 millones, monto en el que incluimos el pago de subsidios a los afiliados, los pagos a proveedores, pagos al Gobierno, la apropiación para los fondos de ley, los gastos operacionales y pagos a nuestros colaboradores.

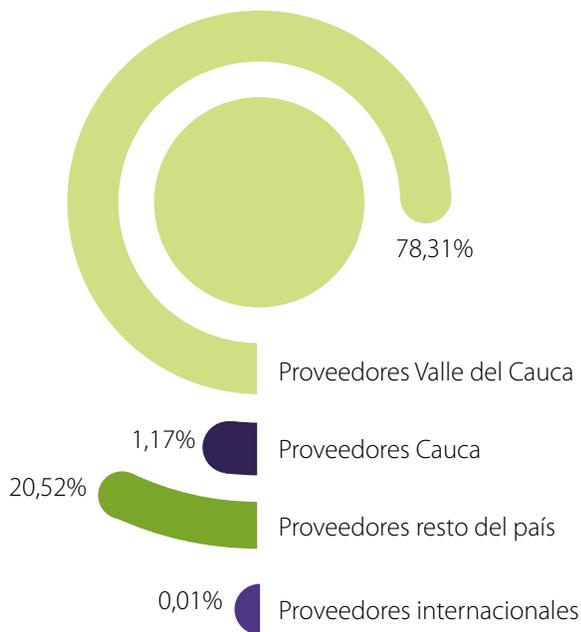
Valor económico distribuido (B)	2015 (millones)	%	% Var. 15/14	2016 (millones)	%	% Var. 16/15
Costos de la prestación de los servicios*	\$441.649	45,0	10,1	\$490.828	44,8	11,1
Salarios y beneficios sociales	\$175.799	17,9	11,2	\$208.020	19	18,3
Pago a proveedores de bienes y servicios	\$129.840	13,2	11,5	\$146.476	13,4	12,8
Apropiaciones de ley*	\$100.172	10,2	24,5	\$105.820	9,7	5,6
Subsidio monetario y en especie	\$120.366	12,3	23,0	\$129.309	11,8	7,4
Pagos de impuestos y contribuciones	\$12.110	1,2	9,6	\$13.895	1,3	14,7
Pago a proveedores de fondos (préstamos)	\$969	0,1	(3,5)	\$753	0,1	(22,3)
Valor económico distribuido (B)	\$980.905	100%	13,3	\$1.095.103	100%	11,6

*Las cifras de costos de la prestación de los servicios y apropiaciones de ley del año 2015 fueron recalculadas por razones de reclasificación de cuentas.

El pago a proveedores constituye uno de los principales mecanismos a través de los cuales distribuimos valor en la región, puesto que establecemos vínculos comerciales con abastecedores locales, ayudándolos a robustecerse y a generar valor.

Pago a proveedores de bienes y servicios	2015 (millones)	2016 (millones)	% Var. 16/15
Total gastos	\$352.973	\$396.355	12,3
Gastos de personal	\$164.849	\$188.559	14,4
Depreciaciones	\$12.524	\$13.779	10,0
Amortizaciones	\$24.648	\$22.864	(7,2)

Pago a proveedores de bienes y servicios	2015 (millones)	2016 (millones)	% Var. 16/15
Pago de impuestos y contribuciones	\$12.110	\$13.895	14,7
Pago de intereses	\$969	\$753	(22,3)
Provisiones	\$8.033	\$10.028	24,8
Total pago a proveedores de bienes y servicios	\$129.840	\$146.476	12,8



El 78,31% de nuestras compras corporativas son con proveedores de los lugares donde tenemos operaciones significativas en el Valle del Cauca, y donde están ubicadas las sedes administrativas (Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago).

Además de impulsar lo local, desde nuestra área de Cadena de Suministro y, más específicamente, desde la sección de Frutas y Verduras, apoyamos las siguientes organizaciones campesinas y pequeños productores:



Asociación de Productores de la Zona Plana de Miranda - Aproplant, en el municipio de Miranda, departamento del Cauca.



Asociación Agropecuaria Las Quince Familias de Villa Paz - Asoquifa, en la vereda Villa Paz, municipio de Jamundí, departamento del Valle del Cauca.



Cooperativa Agropecuaria de Ansermanuevo - Coaagro, en el municipio de Ansermanuevo, departamento del Valle del Cauca.

Asociación de productores de la Vereda Cascajero - Asoaorca, vereda Cascajero, municipio de Buenos Aires, departamento del Cauca.



Cabildo Indígena del Resguardo de Jambaló, departamento del Cauca.



Con ellos, desarrollamos:

- ▶ Visita al campo para empezar el acompañamiento en el proceso comercial.
- ▶ Asesorías permanentes y acompañamiento en el ejercicio comercial (requisitos de calidad, manejo poscosecha y logística de entrega).
- ▶ Participación en ruedas de negocios, en donde los productores u organizaciones de productores tienen la oportunidad de presentar sus productos y realizar acuerdos con nuestra organización. Así, evitamos al máximo procesos de intermediación.
- ▶ En el caso del plátano, un producto que normalmente se comercializa en racimo, capacitamos a los agricultores y productores en lavado, desmane y empaque, todo bajo las normas de calidad establecidas.
- ▶ Para el caso de los cítricos como naranja, limón Tahití y mandarina, nuestros proveedores y productores son capacitados para que la venta se haga de manera limpia, seleccionada, clasificada y en canastilla, abandonando la práctica de venta en bulto.





**Innovación y
transformación**
para nuestro futuro

De la mano hacia el futuro

Durante 60 años nos hemos transformado al ritmo que lo ha hecho el mundo, el contexto nacional y regional; nos hemos adaptado para hacerle frente a los desafíos y dar respuesta a los gustos, hábitos, necesidades, metas, preocupaciones y expectativas de nuestros afiliados. Nos reinventamos continuamente, adoptando un compromiso claro frente al entorno económico, político, social y ambiental que nos presenta el país, para mantener el posicionamiento

de nuestras Unidades Estratégicas de Servicio y continuar siendo el “brazo” social de las empresas vallecaucanas.

No nos detendremos; seguiremos innovando y trabajando para convertir nuestros retos en oportunidades y sacar el máximo provecho de las capacidades y ventajas competitivas que hemos desarrollado, trazándonos un camino claro hacia la sostenibilidad e integralidad organizacional.



► | ¿Hacia dónde vamos?

Vamos hacia un país fortalecido, pacífico, incluyente, con mayor cohesión social y en paz; hacia una organización sólida, vanguardista, cercana a las realidades de sus grupos de interés. Por tal motivo, nuestra ruta 2017 estará demarcada por:

Buenas acciones que reflejan lo que somos: en 2017 continuaremos implementando e interiorizando nuestro Modelo de Gestión Ética en la cultura corporativa; fortaleciendo los valores, principios y atributos que nos identifican, la confianza de los grupos de interés hacia la organización y, con ella, nuestra imagen y reputación.

Innovación para el bienestar de nuestros afiliados: trabajaremos, también, por lograr la consolidación de nuestro Modelo de Innovación. El modelo parte de la Planeación Estratégica Corporativa, la cual definimos los focos y métricas que darán lugar a la implementación de procesos de innovación y que tiene, a lo largo de su ciclo, etapas de medición de impactos y resultados, que permiten evaluar el grado de avance de las acciones ejecutadas y tomar decisiones asertivas frente a las mismas.

HUB¹⁶ estratégico de proyectos para mayor impacto social: en Comfandi queremos convertir nuestra gestión de proyectos en una ventaja competitiva; para ello, establecimos un conjunto de estrategias que buscan unificar metodologías, lograr la articulación de estos con la estrategia corporativa y generar, a partir de su implementación, mayor valor para nuestros grupos de interés.

El HUB estratégico de proyectos de nuestra organización entre otros aspectos busca:



Compromiso con la sostenibilidad: nuestro Modelo de Sostenibilidad es un marco de acción que seguirá impulsando el liderazgo que tenemos en la región. Fue construido en 2016 y, el reto, de ahora en adelante, es utilizarlo como la herramienta que gestiona y hace seguimiento a las acciones que mejoran nuestro desempeño en el ámbito económico, social y ambiental; tomando los resultados e impactos generados, como insumos que den lugar a nuevas iniciativas y estrategias que repercutan positivamente en la sostenibilidad propia y la del entorno.

Nuestros grupos de interés, los mejores aliados: daremos continuidad a la implementación de nuestro Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, una herramienta que funciona en torno a cuatro principios básicos: diálogo, ética, respeto y confianza, y que nos permitirá identificar, caracterizar, priorizar y diseñar planes de acción ante sus necesidades, cerrando con ello las brechas y superando las oportunidades de mejora.

16. Un HUB es un escenario de encuentro e intercambio de ideas, conocimiento y experiencias que dan lugar a estrategias de innovación y de cambio. Puede ser entendido como un espacio de colaboración en el que se apoya la construcción y el desarrollo de proyectos.

Empresa Familiarmente Responsable : desde la gestión del talento humano buscamos lo mejor para nuestros colaboradores, para que cada uno de ellos se empodere de su labor, transmita pasión por el bienestar y obtenga lo que necesita para crecer personal y profesionalmente al lado de su familia. Por eso, seguiremos implementando prácticas conciliadoras que aporten valor y se traduzcan en equilibrio laboral, familiar y personal, acercándonos a nuestro propósito de convertirnos en el mejor lugar para trabajar en el Valle del Cauca y certificarnos como Empresa Familiarmente Responsable - efr.

Centro de Servicios Compartidos para la efectividad organizacional: el Centro de Servicios Compartidos busca simplificar procesos y generar valor, a través de la alineación de los servicios transversales, la estandarización y el rediseño de funciones. En Comfandi lo implementamos para obtener como resultado la efectividad organizacional. En 2017 seguiremos aportando a través de él a la competitividad, la transparencia, la especialización en procesos claves y el posicionamiento a nivel nacional de nuestra organización, buscando siempre mantener la visión integral corporativa.

Trabajar con el campo colombiano y la paz: Somos un importante actor en el escenario del posconflicto, porque nacimos del diálogo social, por nuestra gestión territorial, por el trabajo social que desarrollamos con comunidades, por la experiencia en gestión público-privada y en cooperación internacional. Por eso, seguiremos desarrollando nuestra estrategia corporativa PAZSOS¹⁷, trabajando en iniciativas y emprendimientos que busquen la reconciliación y la construcción de tejido social en el campo, y por impulsar el cierre de brechas sociales y económicas

del campo con la ciudad, mediante estrategias que contribuyan a una sociedad más equitativa incluyente y en paz.

Seguir contribuyendo a “Colombia, la más educada”: contribuimos con el mejoramiento de las competencias de nuestros estudiantes a través de iniciativas que fomentan la investigación, la innovación y el acceso a Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, preparándolos para el futuro y para que se adapten al mercado laboral. En 2017 trabajaremos por mantener la calidad del nivel educativo que hoy representa a nuestras instituciones, y también por brindarles a los jóvenes la oportunidad de formarse profesionalmente en la Institución Universitaria.

El modelo propuesto por la Institución se centra en el desarrollo de una educación pertinente y de calidad, en donde la oferta inicial de sus programas sea de carácter tecnológico. Estamos adelantando los procesos necesarios para atender los requisitos exigidos y, así, los programas tecnológicos sean aprobados y validados por el Ministerio de Educación Nacional. Esperamos en 2017 poder finalizar este proceso e iniciar las clases a comienzos del año 2018.

Contribuiremos a garantizar el derecho a la salud: Comfandi ha construido unas capacidades institucionales que son referente en la región: programas de promoción y prevención de alto impacto, modelo de atención que presta servicios a diferentes aseguradoras, y centros de investigación con importantes publicaciones.

Los retos del sector salud generan la necesidad de reagrupamientos institucionales, pero siempre será fundamental la prestación de servicios de salud, por lo que seguiremos gestionando alianzas para seguir siendo actores relevantes en este servicio.

17. Es la estrategia que direcciona a la organización frente a la construcción de paz y la extensión de la seguridad social al campo.

Brindaremos experiencias de recreación a todos nuestros afiliados:

el Plan Maestro de Recreación 2015-2025 contempla la accesibilidad, infraestructura adecuada, llamativa y flexible; innovación y actualización permanente; modelo de servicios de excelencia y modelo pedagógico asociado a procesos, y se concentra en el desarrollo de actividades recreativas y lúdicas que satisfagan las necesidades de nuestros afiliados a lo largo de su ciclo de vida, tanto en nuestras sedes como en espacios fuera de ellas (actividades extramurales que nos acerquen al afiliado). En 2017, seguiremos trabajando en la ejecución del Plan, incrementando nuestro posicionamiento y la cobertura en servicios con calidad para el afiliado.

Supermercados y droguerías al servicio de los vallecaucanos:

el sector *retail* de Colombia nos plantea algunos desafíos en los que trabajaremos para mantener la competitividad y cultura de servicios que nos ha posicionado (“Siempre Fresco”, en supermercados, y “Una dosis de

confianza todos los días”, en droguerías). Es así como en 2017 nos esforzaremos por incrementar nuestra cobertura, acercándonos más al afiliado; fortaleceremos nuestro canal de domicilios e innovaremos en acceso a tecnologías de la información y aplicativos móviles.

2016 fue un año de grandes retos, pero, también de incontables logros y satisfacciones. Este informe representa el fruto del trabajo realizado diariamente y refleja nuestro compromiso en el servicio y en la construcción de relaciones efectivas y estratégicas. Nuestro camino apunta a que seamos más integrales e innovadores, y a buscar siempre la generación de valor en beneficio de ustedes, nuestros grupos de interés, con el fin de consolidarnos cada día como su Mano Amiga.

Queremos agradecerles su apoyo y soporte constante. Los invitamos a que sigan avanzando de nuestra mano hacia el crecimiento y la sostenibilidad.



Tablas de indicadores



► Contenidos generales

Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
Estrategia y análisis						
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Informe del Director Administrativo.	4	16	1-10	COP 19
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Informe del Director Administrativo.	4	16	1-10	
Perfil de la Organización						
G4-3	Nombre de la organización.	Tu mano amiga ayer, hoy y para siempre.	12			
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Tu mano amiga ayer, hoy y para siempre.	12			
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Aquí estamos presentes.	17			
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	Aquí estamos presentes.	17			
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Somos una corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, con funciones de seguridad social, vigilados por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Tabla			
G4-8	Mercados servidos.	Aquí estamos presentes.	17	11		
G4-9	Dimensión de la organización.	Generamos y distribuimos valor en la región.	101			
G4-10	Desglose de empleados de la organización (Tipo de empleo, contrato y región).	Contamos con un gran talento humano.	58	5, 8	3, 4, 5, 6	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	53	5, 8, 10	3	COP 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Nuestra cadena de suministro está compuesta por todas aquellas personas naturales o jurídicas que nos abastecen de bienes o servicios para operar eficientemente y cumplir con los objetivos de nuestra organización. Para la selección y contratación de proveedores, utilizamos criterios transparentes, consignados en nuestro manual de contratación; además, verificamos el cumplimiento de la normativa legal vigente que nos atañe. El 78,31% de nuestros proveedores son locales, es decir, provienen de las zonas donde tenemos operaciones significativas, siendo estas: Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago.	Tabla	9, 17	5	COP 2



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-13	Cambios significativos durante el período cubierto por el reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	Durante 2016, remodelamos y modernizamos nueve droguerías y dos supermercados, en Cali; inauguramos cinco nuevas droguerías a lo largo del departamento, sumando un total de 63 en el Valle del Cauca. Adquirimos dos modernas unidades móviles para el servicio de Fomento Empresarial. Ampliamos la infraestructura con nuevas diversiones en el Club Campestre Arroyohondo y en el Centro Campestre Pance y expandimos nuestros eventos extramurales de recreación a colegios, centros comerciales y ferias para dar mayor oportunidad de uso a nuestros afiliados. En materia de salud, abrimos las Unidades de Atención de Pacientes Crónicos - UPI para mejorar la integralidad en el servicio y atendimos a 7.153 pacientes con diabetes e hipertensión; igualmente, adecuamos espacios para la apertura del servicio de oncología en 2017.	Tabla			
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Contribuimos a la protección del medio ambiente.	94	6, 7, 13	7	COP 9
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Contribuimos con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.	38		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	COP 15
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Acciones para el desarrollo.	82	17	1, 2	COP 15, COP 16
ONG 6	Procesos para tener en cuenta y coordinar con las actividades de otros actores.	Acciones para el desarrollo.	82			
Aspectos materiales y cobertura						
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Generamos y distribuimos valor en la región.	101			COP 18
G4-18	Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	Asuntos materiales.	34			
G4-19	Listado de aspectos materiales.	Asuntos materiales.	34			
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Asuntos materiales.	34			
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Asuntos materiales.	34			



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-22	Efecto de la re expresión de información de reportes anteriores.	No hubo re expresión de los informes de sostenibilidad presentados en años anteriores.	Tabla			
G4-23	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte.	La información reportada en el Informe de Sostenibilidad 2016 cubre la totalidad de las operaciones de Comfandi y no incluye datos de empresas en donde tenemos participación accionaria.	Tabla			
Participación de los Grupos de Interés						
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Relacionamiento con nuestros grupos de interés.	29			COP 21
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Relacionamiento con nuestros grupos de interés.	29			
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.	30			COP 21
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Resultados de nuestro relacionamiento con los grupos de interés.	32			COP 21
ONG 1	Procesos de participación de los grupos interés en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y programas.	Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés.	30	10		COP 21
Perfil de la Memoria						
G4-28	Período cubierto por la información contenida en el Reporte.	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.	10	16		
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente.	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.	10	16		
G4-30	Ciclo de presentación de reportes.	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.	10	16		
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.	10	16		
G4-32	Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte.	Este informe cumple con la opción de conformidad esencial y no tiene verificación externa.	Tabla	16		
G4-33	Política y práctica sobre verificación externa.	Este informe no tiene verificación externa.	Tabla	16		
Gobierno Corporativo						
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Comités estratégicos.	22	16	10	COP 19, COP 20



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-35	Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	Mensualmente se lleva a cabo el Comité Directivo de Comfandi, en el cual se presenta toda la información de carácter económico, social y ambiental que impacta a la organización, y se delegan las responsabilidades de gestión al Director Administrativo, subdirectores y equipos de trabajo encargados. En el acta de la reunión quedan plasmadas todas las responsabilidades adquiridas.	Tabla			COP 20
G4-36	Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	Comités estratégicos.	22			COP 20
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Consejo Directivo.	21	16,5		
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Consejo Directivo no desempeña cargo alguno ni cumple funciones ejecutivas dentro de la organización.	Tabla	16		
G4-40	Procesos de nominación y selección para el máximo órgano de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno.	Para ser miembro del Consejo Directivo, en representación de las empresas o trabajadores, se requiere ser propietario, socio, representante legal, funcionario o miembro de la Junta Directiva de las organizaciones afiliadas a la Caja. Artículo 35, Estatutos Comfandi. El proceso que se lleva a cabo para la elección de nuevos miembros está enmarcado en la normatividad de la Superintendencia de Subsidio Familiar y en nuestros estatutos. Dicho proceso está dividido en dos tipos: uno para trabajadores, que está coordinado por el Ministerio de Salud y Protección Social; y, otro, para empresarios, en el cual Comfandi realiza el proceso de recepción de postulaciones, con la validación del cumplimiento de requisitos por parte de la auditoría interna. Entre los criterios que se tienen en cuenta están la independencia, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económicos, ambientales y sociales, que son presentados en la Asamblea General para la libre elección de los nuevos miembros.	Tabla	16,5		
G4-41	Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	El Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial establece las disposiciones y normas generales para gestionar y evitar conflicto de intereses en la organización, y constituye la principal herramienta de control y seguimiento. A través de campañas de divulgación, reconocemos de forma periódica la importancia de acatar y dar cumplimiento a lo dispuesto en el Código, así evitamos la materialización de conflictos de intereses en todos los niveles.	Tabla	16		



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	Consejo Directivo.	21			COP 20
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales.	Como parte del compromiso que tenemos en Comfandi ante la adecuada dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales, los miembros del Consejo Directivo se mantienen actualizados con las agendas de las iniciativas internacionales en la materia, y participan en eventos, foros y mesas de trabajo como el Congreso Nacional de Asocajas en su versión N°. 28, en el que se trataron temas propios de la seguridad social y el sistema de compensación, incluyendo el conversatorio de responsabilidad social empresarial "En búsqueda de la equidad".	Tabla	4		COP 19
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	Con el propósito de fortalecer la planificación, ejecución y proyección de las prácticas y acciones implementadas bajo el marco de la responsabilidad social y la sostenibilidad, realizamos el replanteamiento de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, una autoevaluación del mismo y de las acciones implementadas con los líderes de la organización, obtuvimos un resultado muy positivo, de 828 puntos sobre 1.000.	Tabla			
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	El Consejo Directivo tiene responsabilidades específicas frente al control y seguimiento de nuestro sistema de control interno, y estas hacen referencia a: *Verificar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno. *Asegurar el estricto cumplimiento y la observancia de toda la normatividad legal que rige para la Caja. *Verificar la oportunidad y la apropiada implementación de los planes de acción preparados como resultado de las recomendaciones emitidas por los órganos de vigilancia y control. *Revisar y aprobar las políticas para la administración integral de riesgos.*Revisar y aprobar el diseño, la implementación y la evaluación de los programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos éticos o de fraude.	Tabla	16		COP 19



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-46	Rol del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	El Consejo Directivo es el responsable de revisar y determinar, mensualmente, los impactos y las oportunidades que se pueden gestionar desde lo económico, lo social y lo ambiental, en los programas y proyectos presentados por las áreas de la organización. En este mismo espacio valida las necesidades de los grupos de interés identificados. Finalizado el proceso de revisión de impactos y necesidades, delega a un equipo interdisciplinario para la definición e implementación de los planes de acción que permitan gestionarlos, los cuales se registran en las actas del Consejo Directivo y se les hace seguimiento periódico.	Tabla			COP 20
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.					
G4-48	Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	Nuestro octavo informe de sostenibilidad.	10			COP 20
G4-49	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	Nuestros colaboradores siguen los conductos regulares establecidos para presentar recomendaciones al Consejo Directivo, las cuales se ponen a consideración en espacios como los comités directivos mensuales y los comités de negocios semanales. Del mismo modo, cuentan con el acompañamiento permanente del Director y los Subdirectores, especialmente de la Subdirectora de Gestión Humana, a través de visitas a todas las áreas de la Caja.	Tabla			
G4-50	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	En 2016 no se manifestaron preocupaciones críticas ante el órgano superior de gobierno. Todos los temas que merecieron especial atención fueron tratados en sus áreas correspondientes.	Tabla			
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	La retribución de los miembros del Consejo Directivo es lo correspondiente a un salario mínimo legal vigente, por su participación en la reunión programada mensualmente. Los demás miembros de la alta dirección tienen como remuneración el salario de contratación que se establece de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas según los manuales de perfiles y competencias de cada cargo.	Tabla			



Contenidos básicos generales		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.	Contamos con un sistema que nos permite gestionar estratégicamente la Política de Remuneración Integral. Determinamos el nivel de pago óptimo de los colaboradores a partir de la correlación entre el impacto o contribución del cargo sobre los resultados de la organización, a lo que le denominamos equidad interna, y los niveles de remuneración del mercado, denominado competitividad externa. Cada dos años se realiza una actualización de salarios, de acuerdo con un estudio del mercado laboral y comparando nuestros salarios con empresas de similar tamaño y sector; además, el escalafón salarial se actualiza anualmente de acuerdo con los incrementos aprobados por el Consejo Directivo.	Tabla			
G4-54	Calcule la relación entre la retribución TOTAL anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas, con la retribución TOTAL anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Por limitaciones de confidencialidad y seguridad, este indicador no se publica.	Tabla			
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución TOTAL anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas, con el incremento porcentual de la retribución TOTAL anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Por limitaciones de confidencialidad y seguridad, este indicador no se publica.	Tabla			
Ética e Integridad						
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	Operamos bajo un Sistema de Gestión Integral. Nuestro actuar ético y transparente.	18 23	8, 16	10	COP 12
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	Nuestro actuar ético y transparente.	23	16	10	COP 13, COP 14
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas.	Nuestro actuar ético y transparente.	23	16	10	COP 13, COP 14

► Contenidos específicos

Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
ONG7	Asignación de recursos Fuentes de financiación por categoría, cinco de sus mayores donantes y su contribución monetaria.	Generamos y distribuimos valor en la región.	101		10	
ONG8	Asignación de recursos Fuentes de financiación por categoría, cinco de sus mayores donantes y su contribución monetaria.	Nuestras principales fuentes de financiación provienen de los aportes realizados por los afiliados y de recursos generados por actividades propias, tales como: prestación de servicios en las diferentes áreas de la Caja, ventas de productos, contrataciones con el estado y otros entes, convenios y otros ingresos de gestión.	Tabla		10	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Generamos y distribuimos valor en la región.	101		10	COP 2
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	100			
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.	Comfandi no recibió ningún tipo de ayuda significativa por parte del Gobierno en 2016.	Tabla			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	55			
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Con la conformación de la alta gerencia de nuestra organización, logramos el objetivo de priorizar en los procesos de contratación a residentes locales, ya que el 63% de la misma, es decir, el Director Administrativo y los siete Subdirectores de los macro procesos direccionadores de nuestra cadena de valor, provienen del Valle del Cauca.	Tabla	8	6	6
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y tipos de servicios.	Generamos un impacto positivo en las comunidades locales, a través de la construcción de nuestros proyectos de vivienda, de la apertura y remodelación de supermercados y droguerías y de la adaptación y modernización de nuestros centros recreativos. Las nuevas edificaciones, potencializan el urbanismo de los sectores, valorizan las residencias de la zona y a la vez dinamizan la economía local, por medio de la generación de empleo directo o indirecto y la venta de insumos y servicios. Por su parte, las obras realizadas en supermercados, droguerías, centros recreativos, vacacionales y campestres, incrementan la seguridad y el bienestar, pues dichos espacios, presentan condiciones óptimas y acordes a la legislación y las necesidades de nuestros clientes y usuarios.	Tabla			

Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Principales logros en nuestros servicios.	69			
ONG5	Promoción de campañas de sensibilización.	Principales logros en nuestros servicios.	69		1, 2	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Generamos y distribuimos valor en la región.	101			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Como parte del ejercicio de identificación de riesgos éticos como insumo para el desarrollo del modelo de gestión ética de Comfandi se realizó en la regional Cali, la identificación y medición de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la organización desde el desarrollo de las actividades del día a día. El ejercicio incluyó la identificación de medidas de control existentes, adicionalmente, se definieron los comportamientos éticos esenciales para dar respuesta a esos riesgos.	Tabla			
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Nuestro actuar ético y transparente.	23	16	10	COP13, COP14
G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Todas las estipulaciones contractuales que se establecen en la organización, son pensadas desde la perspectiva del respeto por la dignidad humana y demás derechos fundamentales de las personas, conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la cual promueve el respeto por los Derechos Humanos por tratarse en Colombia de una organización del Estado cuyo esencia es la de ser un Estado Social de Derecho fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que lo integran y en la prevalencia del interés general. En este orden de ideas, el 100% de los acuerdos y contratos significativos incluyen disposiciones en favor del respeto y promoción de los Derechos Humanos.	Tabla	4,16	1,2	COP3, COP5
G4-HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	Promovemos y respetamos los Derechos Humanos.	38	16	1,2	COP3, COP4
G4-HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Durante el año 2016, no se reportó ningún caso de discriminación por ningún concepto dentro del ámbito de las relaciones laborales.	Tabla	5,8,16	1,2,6	COP5



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Promovemos y respetamos los Derechos Humanos.	38	16	1,2	COP3, COP4
G4-HR8	Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	En el año 2016 no se presentaron casos de incidentes relacionados con la violación de los derechos de los pueblos indígenas, ni al interior de la organización, ni con los grupos de interés, ni con las comunidades indígenas, en nuestras áreas de influencia con la prestación de nuestros bienes y servicios.	Tabla		1,2	COP5
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos de materia de derechos humanos.	No se evidenció plan de intervención y mitigación, ni análisis de riesgos de sostenibilidad relacionados con los Derechos Humanos en las interacciones con la cadena de abastecimiento y suministros, y la continuidad del negocio.	Tabla	10,16	1,2	COP3, COP5
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016, no se presentaron reclamaciones en materia de Derechos Humanos, por ende no hubo lugar a resoluciones de casos por mecanismos conciliatorios formales.	Tabla	16	1,2	COP5
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	Contamos con un gran talento humano.	58	8	6	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	53	8		COP6
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	53	5,8	6	
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	53	8	3	COP7
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Contamos con un gran talento humano.	58	5,8	6	



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	55	5,8,10	1,6	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nuestra cultura organizacional, "Dejo mi huella" Comfandi.	55	5,8,10	1,6	
G4-LA5	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	Así gestionamos nuestra seguridad laboral.	61	8		
G4-LA6	Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Accidentalidad y ausentismo.	62	3		
G4-LA7	Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	Así gestionamos nuestra seguridad laboral.	61	1,8		
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	No existen asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Tabla		3	COP7
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Nuestro talento humano, motor de la organización.	48	4,5,8	6	COP7
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	Nuestro talento humano, motor de la organización.	48	4,5,8	6	COP7
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	Durante 2016 se realizaron 4.400 evaluaciones de desempeño, denominados Análisis de Desarrollo Individual - ADI'S, las cuales se aplicaron al 97% de nuestros colaboradores.	Tabla	4,5,8	6	COP8



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.	En Comfandi recibimos y gestionamos efectivamente las reclamaciones que son generadas por parte de nuestros colaboradores o de personas externas a la organización. Para ello contamos con una ficha de notificación de procesos disciplinarios, que es remitida mediante correo electrónico (cuando es interno) o gestionamos y damos respuesta oportuna a: derechos de petición, tutelas, y requerimientos del Ministerio del Trabajo (cuando es externo). En 2016, se recibieron y resolvieron de 264 reclamaciones formales.	Tabla	16	6	COP8
ONG4	Procesos para tener en cuenta y coordinar con las actividades de otros actores.	Prestamos servicios integrales para beneficio de todos - alianzas para el desarrollo.	82		1	COP16, COP17, COP 18
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Acciones para el desarrollo.	82		1	COP16, COP17, COP 18
G4-SO2	Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Brindamos experiencias memorables.	89		1	
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Comfandi, como Caja de Compensación, no realiza ningún tipo de aporte o donación a partidos políticos, ni a ningún otro tipo de institución.	Tabla			
G4-SO8	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones	Según el registro del departamento Jurídico de la organización, en 2016 se generaron multas y sanciones por un valor de \$162.712.831.	Tabla		10	10
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Brindamos experiencias memorables.	89	16	1	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Principales logros en nuestros servicios.	69		1	1
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función de tipo de resultados de dichos incidentes.	En 2016, no detectamos ningún caso de incumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios que hayamos adoptado.	Tabla	16	10	10



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En 2016, no detectamos ningún caso de incumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios en materia de información y etiquetado de productos.	Tabla	16	8	8
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Brindamos experiencias memorables.	89			
ONG2	Mecanismos para la retroalimentación y presentación de quejas en relación con los programas y políticas, y para determinar acciones que den respuesta a las violaciones de las políticas.	Brindamos experiencias memorables.	89		10	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En 2016, recibimos y resolvimos efectivamente 22 peticiones por inconformidades frente a los siguientes temas: precios no corresponden a los promocionados, falta de claridad en las condiciones, promociones no otorgadas por errores.	Tabla			
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes	En 2016, recibimos un total de 15 solicitudes relacionadas con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 sobre la Protección de Datos Personales. Frente a estas, implementamos el proceso de Gobierno de Datos, que nos dará los lineamientos sobre la gestión y protección de datos personales de forma transversal a nuestros procesos.	Tabla			
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	En 2016, no detectamos ningún caso de incumplimiento de la regulación legal frente al suministro y uso de productos y servicios de la organización.	Tabla	16		
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	En nuestra actividad económica no elaboramos ninguna clase de productos, y en los servicios prestados no se requerimos procesos de embalaje.	Tabla	8,12	7,8	COP11
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	En nuestra actividad económica se reciclan diversos materiales, para el 2016 logramos recolectar un total de 1.732.712 kg.	Tabla	8,12	7,8,8	COP11



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-EN3	Consumo energético interno.	Programa de uso racional y eficiente de la energía.	97	7,12,13	7,8,9	COP10, COP11
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Programa de uso racional y eficiente de la energía.	97	7,12,13	7,8,9	COP11
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	En 2015, la captación de agua de la Caja incluía otras fuentes adicionales a las del acueducto, y estas eran aguas superficiales y aguas subterráneas, con un consumo de 290.000m3 y 259.000 m3 respectivamente. Sin embargo, para 2016 solo fue posible reportar el agua captada del acueducto, debido al cierre de la planta de potabilización del El Prado, aspecto que imposibilitó el registros de estos consumos.	Tabla	6	7,8,9	COP10
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No tenemos estudios sobre la afectación de fuentes de agua por aprovisionamiento o captación.	Tabla	6	8	COP9
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Debido al cierre en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, no tenemos registro de los volúmenes de agua reciclada y reutilizada en 2016.	Tabla	6	7,8,9	COP9
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Programa de minimización y control de vertimientos.	99	3,6,12,14	7,8,9	COP9
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Programa de Gestión Integral de Residuos - PGIR.	99	3,6,12	7,8,9	COP11
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i,ii, y viii del convenio de Basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	En Comfandi no importamos, exportamos o tratamos directamente los residuos considerados peligrosos. Los gestionamos y disponemos adecuadamente a través de una firma especializada que cumple todos los criterios y requerimientos legales. En 2016, un total de 823.886 kg. de residuos peligrosos fueron transportados desde la organización hasta su disposición final.	Tabla	3,6,12,14,15	8	COP9
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	En nuestros procesos de captación de agua de las fuentes disponibles, damos cumplimiento a los requerimientos legales, a través de cada entidad ambiental con las que tenemos concesiones de agua, de esta forma minimizamos los impactos que se generen. Hasta la fecha, no se han realizado estudios pertinentes a afectaciones significativas por la contaminación a causa de los vertimientos líquidos originados.	Tabla	6,14,15	8	COP10
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Programa de Gestión Integral de Residuos - PGIR.	99	6,8,12,13,14,15	7,8,9	COP9



Contenidos Específicos		Capítulo/Título/Respuesta	Página	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principio de Pacto Global	Criterios de Pacto Global
G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Nuestro sistema de gestión permite monitorear y evaluar las quejas y reclamos ambientales. Durante 2015, no se presentaron quejas relacionadas con temas ambientales o incumplimiento de alguna normatividad que nos aplique.	Tabla	16	8	COP9
G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones para la protección de medio ambiente.	Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	100	6,7,13,15	7,8,9	COP10
G4-EN34	Número de reclamos ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En 2016 se recibieron y resolvieron efectivamente, un total de 42 casos de reclamación ambiental, en los que se hacían referencia a temas como: exceso de calor, ruido excesivo, inconformidad por remodelaciones, malos olores, pérdida de agua, zancudos y mosquitos, contaminación visual, basura en alrededores, taponamiento de alcantarillas con material publicitario de la organización, tala de árboles.	Tabla	16	7,8	COP11
ONG3	El monitoreo de programas se realiza a través de indicadores de resultados y desempeño que nos permiten evaluar y mejorar continuamente.	A la fecha, no se han realizado evaluaciones de impacto.	Tabla			

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



SEDE PRINCIPAL COMFANDI

Sede Administrativa
y de Servicios El Prado
Carrera 23 No. 26B-46
Cali, Valle del Cauca - Colombia
PBX: 334 00 00

Línea gratuita nacional:

018000 968410

www.comfandi.com.co

Síguenos en:

 /comfandi  @comfandi
 @comfandi  canalcomfandi