



2019

INFORME DE SOSTENIBILIDAD





Comfanorte
Donde queremos estar

2019

*¡Nos Movimos!
Contigo!*





▶▶▶ ● Contenido

- 4 Mensaje de la Dirección
- 6 Nuestra Corporación
- 14 Nuestro Informe de Sostenibilidad
- 16 Cumplimiento de la legislación
- 21 Nuestro Sistema de Gestión Integral
- 27 Comprometidos con la Sostenibilidad
- 32 Gobierno Corporativo
- 39 Alcance, innovación y generación de valor de nuestro Portafolio de Servicios
- 78 Solidez Financiera Corporativa
- 86 Gestión del Riesgo Corporativo
- 88 Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas
- 98 Desarrollo e inversión social
- 100 Protección del medio ambiente
- 109 Personas que integran la Corporación
- 129 Respeto por los derechos humanos
- 130 Cooperación y alianzas estratégicas
- 133 Tabla de Indicadores GRI



Mensaje de la Dirección

GRI 102-14 Y GRI 102-15



4

Finalizamos el año 2019, un año de grandes resultados pero también de muchos retos, logramos nuestros objetivos y en su búsqueda muchos aprendizajes, que nos permitieron ser grandes personas y excelentes profesionales para el beneficio de nuestros afiliados y sus familias.

Me siento orgullosa de contar con un equipo de trabajo maravilloso que estudia, que se prepara, que es creativa, que no se detiene y que no se deja vencer por los obstáculos, por el contrario siempre están firmes, comprometidos y dispuestos a buscar soluciones para la mejora continua de nuestra labor y eso es muy valioso. Gracias.

Hemos demostrado que juntos, pero realmente unidos, podemos lograr grandes resultados, que si trabajamos en equipo siempre seremos más fuertes y de cada momento difícil, siempre saldrá una excelente oportunidad y con ella mil enseñanzas de la mano de Dios y para el beneficio de nuestros afiliados, ofreciéndoles servicios que transformen sus vidas, que los inspiren y tengan a Comfanorte como su familia, sus grandes aliados, su casa.

Por eso en el 2019 logramos contribuir en la disminución de la tasa de desempleo, mediante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfanorte, ubicando laboralmente a 4.979 buscadores de empleo en reconocidas empresas de la región, cumpliendo además con las metas propuestas por el Ministerio de Trabajo y brindándole la oportunidad a 19.102 aspirantes de participar en talleres de orientación laboral para la búsqueda oportuna de trabajo.

Como organización seguimos siendo líderes en la región, grandes referentes a nivel nacional, estamos en el corazón de miles de familias, trabajamos bajo un direccionamiento estratégico, innovador y humano, orientado al logro, basado en nuestros valores corporativos actitud de servicio, respeto y solidaridad, siempre dispuestos a colaborar y atender los requerimientos de nuestras empresas afiliadas, conforme a los planes de bienestar los cuales son construidos de acuerdo a las necesidades de los trabajadores que buscan cerrar brechas y ofreciendo calidad de vida y

bienestar. Es por esto que gracias a nuestro compromiso y proyección, en el 2019 crecimos un 2% en empresas afiliadas pasando de 9032 a 9174, nuestra población cubierta fue de 298.410 con un crecimiento del 6% respecto al año anterior.

En el 2019 nos movimos con nuestros afiliados en los momentos más especiales de sus vidas, disfrutamos de actividades de recreación en el Ecoparque de Comfanorte, reconocido como el lugar de los grandes eventos, paseamos con las caravanas turísticas a diferentes lugares municipales y nacionales, hicimos realidad sueños de muchas familias con la entrega de cartas de asignación de subsidios para vivienda, ubicamos laboralmente a buscadores de empleos en empresas de la región, alegramos corazones de nuestros consentidos con los programas especiales, Hilos de Plata y Escalando Sueños, atendimos a los más pequeñitos en los Centros de Desarrollo Infantil, cuidamos la salud de nuestros afiliados con el servicio de vacunación y el programa que nos acerca a la empresas, Comfanorte en Tu Corazón, aprendimos grandes

experiencias con los estudiantes del Colegio Comfanorte y el Instituto Técnico Laboral y Empresarial, apoyamos a talentos deportivos de la región, eventos y campañas institucionales, y fuimos reconocidos en diferentes actos por empresas públicas y privadas como ejemplos de compromiso, liderazgo, apoyo y gestión a la labor social en pro del crecimiento regional.

Agradezco infinitamente a Dios y a todos, porque fue un año increíble en el que vivimos grandes experiencias y excelentes enseñanzas, un año de amor y compromiso, un año de entrega y maravillosos resultados, un año de grandes satisfacciones, de rostros alegres, de familias enamoradas, de familias agradecidas, de corazones felices y complacidos como el nuestro.

En Comfanorte, nos encanta generar emociones, dibujar historias, crear pensamientos donde solo existe la oportunidad, imaginar sin límites, soñar sin tiempos y crecer juntos, por eso en el 2020 seguiremos comprometidos con nuestros afiliados y con nuestros servicios para entregarles la mejor atención, dedicación y armonía, porque estamos seguros que cada paso, cada despertar, cada esfuerzo, porti.

#ValeLaPena

A portrait of Claudia Uribe R., a woman with long, wavy brown hair, wearing a white blouse with a large collar and a pearl necklace. She is smiling and looking towards the camera. The background is a light green wall with a subtle floral pattern.

Claudia Uribe R.
Directora Administrativa

2 Nuestra Corporación



La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE GRI 102-1, una Corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social Colombiano, con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Justicia mediante resolución No. 2894 de 18 de octubre de 1957 GRI 102-5; caracterizada por su filosofía de servicio social y el interés en satisfacer las necesidades y expectativas de afiliados y usuarios.

▶▶▶ Servicios de la Corporación: GRI102-2

El objeto de la Corporación, es la promoción de la solidaridad social entre patronos y trabajadores, atendiendo a la defensa de la familia como estructura y núcleo social, desde el punto de vista del cumplimiento de los deberes de sus miembros, de su preparación para la vida y de su protección económica, por medio del otorgamiento de subsidios en dinero, especie y servicios, en la ejecución de obras y la prestación de servicios sociales; para lo cual desarrolla proyectos de inversiones que retribuyen en el bienestar del afiliado y el desarrollo de la corporación.



Gráfico de Servicios de la Corporación

● **Subsidio Monetario:**

Prestación pagadera en dinero a la que tienen derecho los trabajadores afiliados cuyo ingreso es menor de cuatro (4) SMLMV, por cada uno de sus beneficiarios, conforme lo establecido en la Ley 21 de 1982. El valor de la Cuota Monetaria para el año 2019 fue de \$28.574 pesos. Esta cuota la rige la Superintendencia de Subsidio Familiar según las características socioeconómicas del departamento y el cociente departamental. En el año 2019, se pagaron 820.335 cuotas monetarias, por un monto de \$23.440.000 millones de pesos.

● **Subsidio en Servicios:**

Valor de subsidio que se reconoce a través de la utilización de las obras y programas sociales, destinado a reducir el valor que paga el afiliado de ingresos menores a los cuatro (4) SMLMV; permitiendo el acceso y la inclusión de estos a espacios de bienestar y desarrollo personal. En el año 2019, se subsidiaron \$14.640 millones de pesos en la prestación de los servicios sociales de la Caja.

● **Subsidio en Especie:**

Subsidio reconocido en alimentos, vestidos, becas de estudio, textos y útiles escolares, medicamentos y demás frutos o géneros diferentes al dinero que determina la reglamentación de esta Ley. En el 2019 fueron entregados 33.014 kits escolares por valor de \$909 millones de pesos.

● **Subsidio de Vivienda:**

Este subsidio está enmarcado en la política de Vivienda de Interés Social establecida por el Gobierno Nacional, mediante la cual se otorga el subsidio en dinero. Comfanorte, además actúa como un intermediario en la Alianza CAVIS –UT para ayudar a la logística del Gobierno Nacional en las convocatorias para entregar viviendas a personas más vulnerables no afiliadas a la Caja, a razón de tener condición de desplazados, ser víctimas de desastres naturales, entre otras. En el año 2019, se entregó un total de \$ 1.661 millones de pesos en subsidio de vivienda, beneficiando a 68 familias de Norte de Santander.

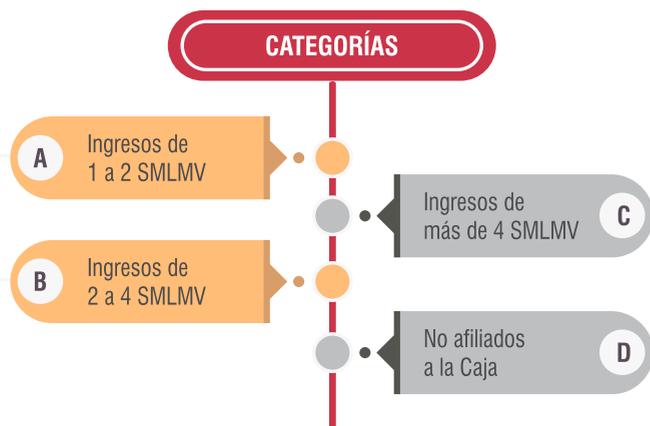


● Subsidio al Cesante:

Es un beneficio otorgado a las personas que estén sin empleo y que hayan cotizado a una Caja de Compensación durante un año, en los últimos tres años; asignándose 1.327 subsidios a personas beneficiarias del programa del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC, quienes recibieron el bono de alimentación, la cuota monetaria y el pago de la seguridad social.

También, las personas cesantes, podrán acceder sin costo alguno a capacitaciones para fortalecer su perfil laboral o recibir acompañamiento para el emprendimiento. Es así como, en el año 2019, con la inversión de \$390,6 millones de pesos, se realizaron 2.112 cursos, capacitando a 793 beneficiarios del Fosfec pertenecientes a 23 municipios del departamento.

Nuestros afiliados tienen acceso a los servicios de Comfanorte con tarifas subsidiadas de acuerdo a su nivel salarial. Las tarifas para los usuarios que no se encuentran afiliados a la Caja, son competitivas a las del mercado, sin que puedan ser beneficiados de subsidio en servicios. El estudio de Costos para los servicios de la Corporación, se realiza en base a la normatividad vigente en la Circular 19 de 2016 emitida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.



La corporación en desarrollo de su objeto social efectúa, entre otras las siguientes actividades:

- Recaudar de las empresas privadas y públicas, trabajadores independientes y pensionados ubicados en el Departamento de Norte de Santander, los aportes parafiscales destinados para el Subsidio Familiar, distribuyéndolos y pagándolos de acuerdo a la normatividad vigente.
- Administrar el Subsidio Familiar como una prestación social pagadera en dinero, en especie y en servicios, con destino a los trabajadores (y sus familias) de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y con el

objeto fundamental de aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, núcleo básico de la sociedad.

- Administrar y gestionar los servicios sociales de carácter obligatorio a través de los Fondos de Ley con Destinación Específica (FOVIS, Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social; FONIÑEZ, Fondo para la Atención Integral a la Niñez; FOSFEC, Fondo de Solidaridad para el Fomento al Empleo y la Protección al Cesante y Fondo de Educación Ley 115, entre otros.
- Atraer y gestionar recursos económicos de entidades privadas y organismos no

gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales, para que a través de convenios de cooperación permitan, entre otros, mejorar la calidad de vida y el bienestar de poblaciones especiales o vulnerables diferentes a las atendidas con el subsidio familiar.

- Ejecutar otras actividades permitidas a las Cajas de Compensación Familiar y establecidas en el Artículo 16 de la Ley 789 de 2002 (Funciones de las Cajas de Compensación). Comfanorte reporta anualmente el resultado de su gestión a la Asamblea General de Afiliados, que es el máximo órgano de gobierno en la Corporación.

▶▶▶ **Tamaño de la Organización** GRI 102-7

La Caja de Compensación, cumple su objetivo Social principal de aliviar las cargas económicas de los trabajadores afiliados de Norte de Santander a través del pago de la Cuota Monetaria y del Subsidio en Especie que aporta de manera directa a reducir los costos

propios de la escolarización de los niños y niñas a partir de los 5 años. En el 2019 se llegó a 9.174 empresas afiliadas y a 97.167 trabajadores afiliados dependientes; logrando una población cubierta de 298.410 afiliados, compuesta por trabajadores, cónyuges y personas a cargo.

De igual forma, busca ofrecer bienestar social con actividades recreativas y deportivas para todas las generaciones, escuelas de formación deportivas, apoyo logístico para celebraciones de eventos sociales y eventos empresariales, servicio de alojamiento y turismo social; cursos modulares, talleres, técnicos laborales y diplomados para el desarrollo y progreso educativo de los jóvenes y adultos; educación formal desde preescolar hasta 11° y bachillerato por ciclos; otorgamiento de crédito social para afiliados con tasas de interés proporcionales a su nivel de ingresos y categorías

de afiliación, bajo modalidades de libre inversión, compra de cartera, pignoración, entre otras, que aportan al mejoramiento de la calidad de vida; brindando una solución financiera para atender necesidades inmediatas o para ser apoyo en el crecimiento o emprendimiento de actividades productivas; adquisición de vivienda a través de Subsidio Familiar de Vivienda para afiliados mediante convocatorias programadas en cada vigencia, y a través del Fondo de Vivienda del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que beneficia a población vulnerable y prioritaria.

La Caja, a través del Mecanismo de Protección al Cesante, asigna subsidio de desempleo según la apropiación; gestiona por medio de la agencia de empleo la colocación de los mismos, según las vacantes disponibles en las empresas del departamento.

A través del Proceso de Gestión Social, se desarrollan los

programas sociales de Adulto Mayor, Atención a población en condición de discapacidad y de salud Ley 21 como son: Pre pensionados, Comfanorte en tu corazón (cardiovascular) y Vacunación, para afiliados y público en general; también atiende en el programa de Atención Integral a la Niñez AIN en convenio con el ICBF. Como agregado a la función social de la Caja, la Corporación desarrolla programas y proyectos sociales dirigidos a grupos vulnerables del departamento y la región.

La Caja entonces, se concibe como una corporación conformada por 6 Unidades Estratégicas de Servicios, denominadas UES, que funcionan como procesos misionales prestadores de los servicios sociales, apoyados en los procesos de soporte, además de procesos gerenciales, de verificación y de ajuste que componen la gestión integral de la Caja.

○ Total de empleados de la Corporación GRI102-7(i)

En Comfanorte, valoramos el Talento Humano como principal recurso para un alto desempeño y una prestación de servicios de alta calidad cumpliendo con nuestro objetivo social en nuestra área de Cobertura. El Número Total de Empleados al cierre de 2019, fue de 482 colaboradores en las diferentes sedes de la Corporación. Teniendo en cuenta los trabajadores con contrato laboral fijo, indefinido o por obra labor, existen 462 colaboradores, 60% son mujeres y 40% son hombres.

Nuestra Corporación, es partícipe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes en el Sena en su etapa productiva a través de su vinculación con contrato o convenios de aprendizaje, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso en la vida laboral. Los jóvenes vinculados fueron en total 20 aprendices de los cuales el 80% fueron mujeres y el 20% restantes, hombres.

TIPO DE CONTRATO	2019		2018	
	F	M	F	M
Termino fijo	232	135	240	140
Término indefinido	32	24	33	33
Obra o labor	13	26		
Sena	16	4	33	17
Universitario			10	6
TOTAL	293	189	316	196

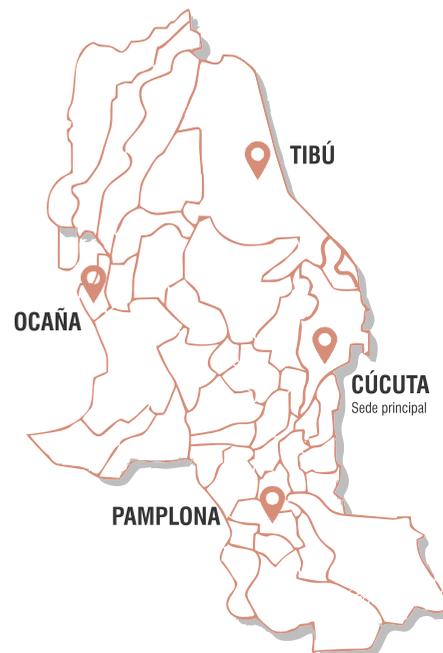
○ Servicios prestados en el 2019 GRI102-7(ii)

Los productos vendidos de nuestra Corporación se expresan a través de los ingresos recibidos por ingresos operacionales y no operacionales. En el año 2019, se obtuvieron ingresos por valor de \$80.198 millones de pesos, superando en el 7% lo recaudado en el año 2018, representados en \$5.371 millones de pesos. Lo anterior, distribuidos en ingresos operacionales: Aportes afiliados \$65.288 millones de pesos y servicios sociales \$13.379 millones de pesos e ingresos no operacionales de \$1.531 millones de pesos.

El domicilio de la Sede Administrativa Principal de la Corporación, es la ciudad de San José de Cúcuta, departamento de Norte de Santander y tres 3 sedes denominadas: Unidades Integrales de Servicios COMFANORTE (UISC); las cuales están ubicadas en el Municipio de Tibú, Pamplona y Ocaña. Sin embargo, la Corporación presenta una influencia activa en todo el departamento de Norte de Santander, llevando una oferta de sus servicios integral, hasta actividades para el entretenimiento familiar, el descanso y la diversión.

Sedes

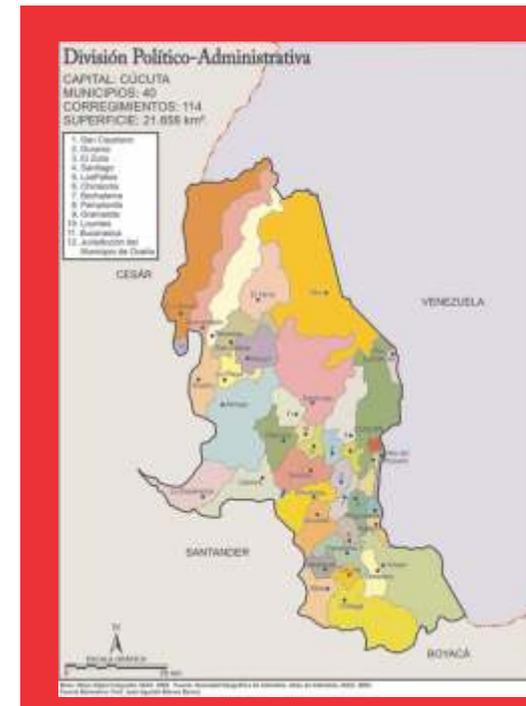
GRI 102-3



Operación

GRI 102-4

Dpto. Norte de Santander - Colombia



Cadena de suministro GRI 102-9

Nuestra cadena de valor está dada por la normatividad de la distribución de los aportes del 4%, y su producto y/o servicio final es el VALOR SOCIAL que es generado al garantizarse que los recursos destinados sean dirigidos de manera efectiva a la población beneficiaria, tal y como se demuestra en el siguiente flujo de valor:



GENERACIÓN DE VALOR

RECAUDO

Recaudo del 4% que corresponde a los aportes parafiscales o recaudo por prestación de servicios.

Destinación, apropiación y distribución de los recursos según la normatividad vigente.

DESTINACIÓN

ASIGNAR

Asignar los recursos a la población beneficiaria en servicios sociales y pago de cuota monetaria.

Invertir y gestionar los excedentes y utilidades de los programas en inversión social.

INVERTIR

VALOR SOCIAL

Agregar valor social a la población de Norte de Santander

3 Nuestro Informe de Sostenibilidad

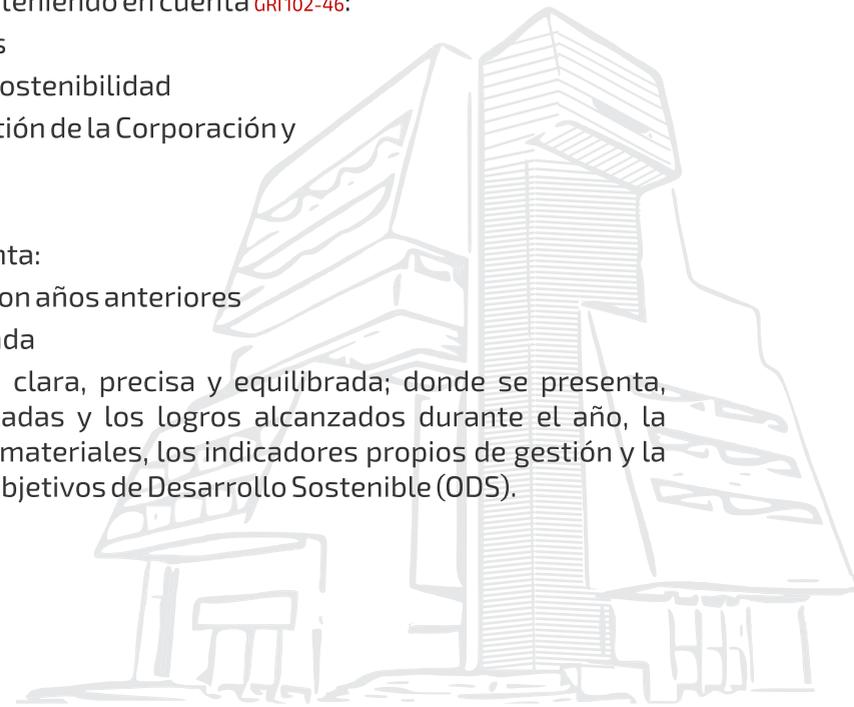


En coherencia con el valioso compromiso de ser reconocida como la Caja de Compensación Familiar de mayor interrelación y fidelización con su población objetivo, hacia el desarrollo sostenible empresarial, la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, presenta a sus Grupos de Interés la séptima edición de su Informe anual de Sostenibilidad del año 2019 [GRI 102-50](#) y [GRI 102-52](#); en el cual, se abordan los temas sociales, económicos, ambientales y de gobernanza de la Corporación que influyen en el desarrollo socioeconómico y el bienestar social del departamento y la región. El último informe de sostenibilidad reportado corresponde al año 2018. [GRI102-51](#).

Este informe, es elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative [GRI 102-54](#); se encuentra estructurado, en concordancia con los siguientes principios definidos para la elaboración de los informes de sostenibilidad:

1. Definición del contenido del informe, teniendo en cuenta [GRI102-46](#):
 - La inclusión de los grupos de interés
 - La expresión clara del contexto de sostenibilidad
 - El reporte de materialidad de la gestión de la Corporación y
 - El principio de exhaustividad.

2. Calidad del informe, teniendo en cuenta:
 - Comparabilidad de la información con años anteriores
 - Fiabilidad en la información reportada
 - Contenidos expresados de forma clara, precisa y equilibrada; donde se presenta, además de las actividades realizadas y los logros alcanzados durante el año, la gestión de cada uno de los temas materiales, los indicadores propios de gestión y la contribución de Comfanorte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





Lista de temas materiales GRI102-47

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, por su razón social, tiene un impacto social, económico, ambiental en la comunidad de su influencia. Sus actividades están enfocadas en el desarrollo humano integral del trabajador afiliado y su familia.

Para el año 2019, el direccionamiento estratégico de Comfanorte, se actualizó, y se fundamentó en la Estrategia Corporativa de buscar “crear valor”; con responsabilidad social corporativa, sostenibilidad empresarial y fuerte relacionamiento con sus partes interesadas.

Para identificar la materialidad de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, se ha realizado un análisis de los temas que han tenido impacto en la comunidad afiliada y que son considerados temas relevantes para nuestros grupos de interés y que se alinean con el direccionamiento estratégico de la Corporación 2019-2023.

No	EJE DE SOSTENIBILIDAD	SÍMBOLO	%
1	CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD		15
2	RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		13
3	INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		9
4	GESTIÓN DE RIESGOS		9
5	GOBIERNO CORPORATIVO, ETICA Y TRANSPARENCIA		9
6	PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN		8
7	SOLIDEZ FINANCIERA		8
8	DERECHOS HUMANOS		7
9	DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL		6
10	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE		4
11	INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS		4
12	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE		4
13	COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATEGICAS		4
			100

Es de gran importancia dar a conocer que este informe, no cuenta con verificación externa **GRI 102-56** y que su cobertura, se limita a aquellos indicadores que son susceptibles de ser cubiertos, dada la actividad de la empresa y de aquellos para los cuales la organización posee información, políticas o estrategias de desarrollo.

Los datos aquí revelados fueron recopilados por el Proceso de Planeación, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la Caja; verificados y evaluados por la Dirección Administrativa. **GRI102-32**

Queremos conocer sus opiniones. Los invitamos a consultar el documento y a enviarnos sus inquietudes o comentarios a los correos electrónicos edgar.diaz@comfanorte.com.co y johanna.alfonso@comfanorte.com.co **GRI102-53**.

4 Cumplimiento de la Legislación



16

Comfanorte dando cumplimiento a su Sistema de Control Interno y todo lo definido desde la Superintendencia de Subsidio Familiar (Órgano de control colombiano para las Cajas de Compensación Familiar), ha estandarizado procedimientos de revisión sistemática de la legislación aplicable a cada uno de los procesos y sub-procesos de la Corporación, bajo la responsabilidad de Gestión Jurídica desde su identificación hasta la implementación como requisito de la Caja. Considerando el anterior marco, describimos a continuación las principales declaraciones, de acuerdo a su cobertura y al reporte de los indicadores GRI:

1. Principio o enfoque de precaución GRI 102-11

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander Comfanorte declara que ninguno de sus servicios ni productos al igual que la provisión de los mismos haya exigido implementar medidas protectoras ante las sospechas

fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo.

2. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales GRI 102-20

En Comfanorte, a través de reuniones periódicas realizadas por el Comité de Dirección, se presentan todos los temas económicos, ambientales y sociales que impacta a la Corporación. Las decisiones tomadas se consignan en las respectivas actas.

3. Conflictos de intereses GRI 102-25

En lo que respecta al manejo de conflicto de Intereses se somete a lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la Corporación.

4. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno GRI 102-27

Los miembros de los máximos órganos de gobierno de la

Corporación asisten anualmente al Congreso Nacional de Cajas de Compensación, organizado por la entidad que agrupa a las Cajas de Compensación a nivel nacional, en donde se tratan temas organizacionales como económicos, ambientales y sociales.

5. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno GRI 102-28

El máximo Órgano de Gobierno de la Corporación es la Asamblea General de afiliados, quien anualmente evalúa la gestión de las decisiones tomadas por Comfanorte y su Consejo Directivo a través del Balance social y Económico.

6. Comunicación, naturaleza y número total de preocupaciones críticas GRI 102-33 y GRI 102-34

Los temas críticos de la Corporación se presentan en primera instancia al Comité de Dirección y después al Consejo Directivo. Se



presentan temas de preocupaciones de toda índole que son significativos para la operación de la Caja. El número de estas preocupaciones no son contadas; sin embargo, sus presentaciones y decisiones quedan consignadas en las respectivas Actas.

7. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración GRI 102-37

La remuneración es analizada, establecida y asignada por la Dirección Administrativa teniendo en cuenta los distintos escalafones con los que cuenta la Corporación en cumplimiento de sus requisitos legales y normativos.

8. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados GRI 102-45

La Corporación no cuenta con entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros

consolidados o documentos equivalentes de la organización, no aparece en el informe.

9. Re expresión de la información GRI 102-48

No se realiza para este informe, una Re expresión en la información reportada en ninguno de sus apartados.

10. Cambios en la elaboración de informes GRI 102-49

No se realiza para este informe, cambios significativos en la información reportada. Se realizan algunos cambios en la estructura y presentación de la información para darle una mayor coherencia y orden, alineado a nuestro direccionamiento estratégico.

11. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático GRI 201-2

Durante el año 2019, no hubo implicaciones significativas financieras u otros riesgos y oportunidades derivados del

cambio climático que afectaran la normal operatividad de la gestión de la Corporación.

12. Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación GRI 201-3

Al corte del presente informe (Año 2019) la Corporación no tiene obligaciones con ninguna persona en lo que respecta a beneficios u otros planes de jubilación en ninguna de sus sedes.

13. Asistencia financiera recibida del gobierno GRI 201-4

La Corporación no recibe ningún tipo de asistencia financiera ni en especie por parte de ninguna entidad local, departamental o del Gobierno Nacional.

14. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local GRI 202-1

La Corporación no realiza ninguna discriminación salarial en sus colaboradores, sin importar su





género, además, tampoco contra el salario mínimo establecido legalmente.

15. Proporción de gasto en proveedores locales. *GRI 204-1*

Para el corte del presente informe (año 2019) la Corporación no tiene el dato exacto del porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). Pero cabe aclarar que entre las políticas corporativas tenemos darles prioridad a los proveedores locales en cada una de las sedes del departamento.

16. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. *GRI 205-1*

Las actividades y operaciones tienen identificado y analizado el riesgo de Corrupción en su meto-

dología de Gestión del Riesgo y en la Plataforma Integral de Riesgos (PIR), a su vez, se mantiene controlado sin ninguna novedad durante el periodo de reporte.

17. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. *GRI 205-3*

Durante el período de reporte del presente informe, en la Caja no se presentaron casos de corrupción confirmados en ninguna actividad, subproceso o proceso.

18. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. *GRI 206-1*

Para el período de reporte del presente informe (año 2019), no se han llevado a cabo acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, políticas monopólicas y contra la libre competencia en ninguna instancia o escenario.

19. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

GRI 402-1

Los cambios relevantes al interior de la Caja son comunicados de manera directa a todos los colaboradores a través de los distintos canales institucionales. Además, se cumple con lo establecido en los requerimientos de Ley sobre lo estipulado al período de preaviso que se debe realizar desde el proceso de Gestión humana.

20. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres *GRI 405-2*

La Corporación no tiene en ninguno de sus procesos y colaboradores diferencia entre los salarios de hombres y mujeres; al igual, que no se cuenta con una base salarial establecida.

21. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. *GRI 406-1*

Durante el período de reporte del presente informe no se presen-





taron casos de ningún tipo de discriminación en ninguno de los subprocesos de la Corporación.

22. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. *GRI 407-1*

A la fecha de corte del presente informe (31 de diciembre del 2019) no existen actividades en las cuales se registren algún riesgo por tipo de actividad o ubicación geográfica, que ponga en peligro la libertad de asociación y/o acoger convenios colectivos para los colaboradores de la Caja.

23. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. *GRI 408-1*

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2019) no se habían establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo infantil.

24. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. *GRI 409-1*

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2019) no se había establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio.

25. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos. *GRI 410-1*

La Corporación tiene subcontratado el servicio de seguridad y vigilancia y al corte del presente informe no se tiene evidencia de capacitaciones en Derechos Humanos por parte de este proveedor. Para la próxima vigencia (Año 2020) se tiene planeado establecer dentro del programa de capacitación y formación de la Caja un conjunto de actividades de formación para estos funcionarios.

26. Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. *GRI 411-1*

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2019) en la Caja no se presentaron casos de violaciones de los derechos indígenas en ninguno de sus subprocesos y sedes.

27. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos. *GRI 412-1*

En el año de reporte (2019) no se realizaron evaluaciones en materia de Derechos Humanos. Una vez sea presentado y aprobado el programa de Derechos Humanos se harán cumplir las cláusulas contractuales definidas en las evaluaciones realizadas para su cumplimiento.

28. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. *GRI 413-1*

La Corporación cuenta con Comités de Consejo Directivo en el





área de Educación, tanto Formal como en Educación para el trabajo y desarrollo humano, que participan en la decisiones de planeación y gobierno que aportan al direccionamiento estratégico.

29. Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales. *GRI 413-2*

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2019) en la Caja no se realizaron operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales en las comunidades locales y departamentales por parte de ningún proceso o subproceso.

30. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. *GRI 414-2*

La cadena de suministro de nuestra Corporación crea valor social en la comunidad afiliada y la comunidad en general del

departamento por su razón de ser que es completamente social; por tanto, no representa algún un impacto negativo para ninguna de las Partes Interesadas.

31. Contribución a partidos y/o representantes políticos. *GRI 415-1*

La Corporación no contribuye con ningún tipo de recurso financiero ni en especie a los partidos políticos locales, departamentales ni nacionales, ni y/o a sus Representantes políticos manteniendo la independencia y la imparcialidad en este tipo de contribuciones.

32. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios *GRI 416-2*

En el período reportado (Año 2019) de este informe no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad en la pro-

visión de los servicios de la Corporación en ninguna de las sedes.

33. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. *GRI 418-1*

En el período reportado de este informe (Año 2019) no se presentaron reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente en ninguno de los procesos y subprocesos de la Corporación.

34. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. *GRI 419-1*

En la vigencia del informe para el año 2019 no se presentaron incumplimientos de leyes o normativas en los ámbitos social y económico en ninguna de nuestras sedes y procesos de la Corporación.



5 Nuestro Sistema de Gestión Integral

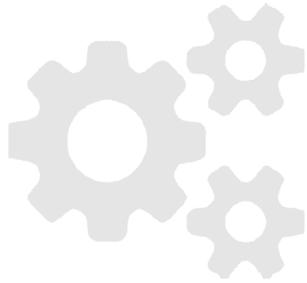


5.1 Sistema de Gestión Integral y los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

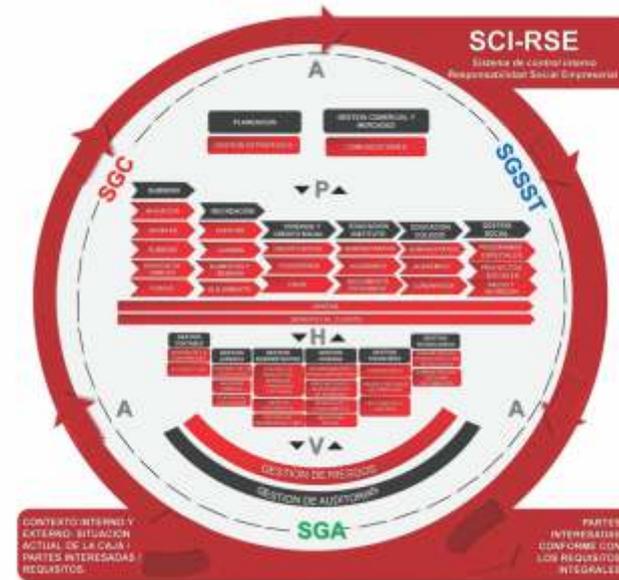
La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, miembro de la Red Pacto Global Colombia, contribuye al cumplimiento de las metas trazadas por los ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible, integrándolos en nuestro Direccionamientos Estratégico, creando un marco general para dar forma, dirigir, comunicar e informar acerca de sus estrategias, metas y actividades, permitiendo capitalizar nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad. Para soportar todo lo anterior cuenta con su Sistema de Gestión Integral, Calidad – Medio Ambiente - Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno con el alcance en todas sus Unidades Estratégicas de Servicios, Sedes, Procesos y Subprocesos Corporativos. El Sistema de Gestión Integral se complementa con las iniciativas de Buen Gobierno y Derechos Humanos.



Nuestro Sistema de Gestión Integral



Nuestro Sistema de Gestión Integral está construido basado en un enfoque de procesos, que por la complejidad de nuestras operaciones lo tenemos divididos en procesos y subprocesos; por consiguiente, su interacción la presentamos a continuación en el Mapa de Procesos Corporativo:



5.2 Resultados del Desempeño Corporativo (Direccionamiento 2019 - 2023)

El Sistema de Gestión Integral mide su desempeño a partir de un completo sistema de indicadores que evalúan tanto el cumplimiento de los objetivos operativos en cada proceso como el de los objetivos estratégicos. Todo lo anterior, enmarcado en nuestro Direccionamiento Estratégico.

Desempeño de los Procesos Año 2019

PROCESO	2018	2019
PLANEACIÓN	95	96
GESTIÓN COMERCIAL	100	96
EDUCACIÓN - INSTITUTO	92	94
EDUCACIÓN - COLEGIO	94	99
RECREACIÓN	56	90
VIVIENDA Y CRÉDITO SOCIAL	91	96
GESTIÓN SOCIAL	100	92
SUBSIDIO	94	99,5
GESTIÓN FINANCIERA	81	96,8
GESTIÓN CONTABLE	96	100
GESTIÓN TECNOLÓGICA	90	99,6
GESTIÓN AUDITORÍAS	97	96
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100	100
GESTIÓN HUMANA	80	90
GESTIÓN JURÍDICA	100	100
PROMEDIO	91	96



Conveniencia:

La implementación del Sistema de Gestión Integral bajo las normas ISO 9001: 2015 ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, permitió integrar la información documentada de los procesos. Además de fortalecer el enfoque de pensamiento basado en riesgo soportado en el Sistema de Control Interno bajo los lineamiento internacionales COSO 2013 y COSO ERM 2017.

Adecuación:

La comunicación con los afiliados, beneficiarios y demás partes interesadas se fortaleció con de la página web donde acceden libremente presentar sus PQRSF de los procesos, así como el acercamiento a través de los Grupos Focales. Se identifica los enfoques PHVA, de procesos y pensamiento basado en riesgos, los hace más ordenados permitiendo optimizar el compromiso del talento Humano.

Eficacia:

Después de alcanzar un resultado óptimo de los objetivos estratégicos planteados en el Direccionamiento Estratégico Corporativo 2015 - 2018 y el compromiso del talento humano para alcanzarlos, han facilitado la retro-alimentación y mejora continua del Sistema de Gestión Integral.

►►► 5.3 Direccionamiento Estratégico Corporativo 2019-2023

Visión

"COMFANORTE en el año 2023, será reconocida como la Caja de Compensación Familiar de mayor interrelación y fidelización con su población objetivo, hacia el desarrollo sostenible empresarial".

Misión

"Generamos bienestar a nuestros grupos de interés, mediante el desarrollo de servicios sociales con responsabilidad social, equidad e inclusión y equilibrio económico".





○ Política del Sistema de Gestión de la Calidad

La Caja de Compensación del Norte de Santander Comfanorte: beneficia a la población afiliada y demás partes interesadas a través de la prestación de programas y servicios satisfaciendo sus requisitos; por medio de un estructurado sistema integral de gestión y en cumplimiento con los requisitos aplicables; respaldado con una infraestructura física y tecnológica, contribuyendo a la eficiencia en la administración de recursos, la construcción de la iniciativa de responsabilidad social empresarial y de una cultura organizacional que promueva la mejora continua en la totalidad de la Caja.

○ Política del Sistema de Gestión Ambiental

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte: Entidad privada, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creada para mejorar la calidad de

vida de las familias de los trabajadores del Norte de Santander se compromete a realizar y desarrollar sus procesos y actividades, dentro de un marco de protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, en cumplimiento con la legislación vigente y otros requisitos que la organización considere necesarios para tal fin. Para lograr este compromiso promovemos y fomentamos la competencia y toma de conciencia de nuestro personal sobre la importancia del impacto de sus actividades en el medio ambiente; motivándolos a identificar, informar y controlar los aspectos ambientales que de ellas se derivan, utilizando racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos sólidos; favoreciendo el reciclado y buscando soluciones eco-eficientes; con un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y en búsqueda de un mejor desempeño ambiental de la Corporación.

○ Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, en su compromiso de prestar servicios sociales a sus afiliados, familias y comunidad en general, manifiesta su decidido interés con la prevención de lesiones, enfermedades laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo la normativa legal vigente.

A través del mejoramiento continuo, la promoción, ejecución y control de actividades tendientes a mantener y mejorar condiciones de salud y trabajo nos obligamos a:

- Asegurar los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos necesarios, abarcando todos los procesos, niveles de la organización, contratistas y subcontratistas que contribuyen al fin misional de la empresa.



- Identificar los peligros, valorar y evaluarlos riesgos apropiados a las actividades de la organización, así como su intervención.
- Gestionar los riesgos prevalentes: Ergonómico, Locativo, Biológico y Psicosocial.
- Informar a nuestros trabajadores, contratistas, subcontratistas, personal en misión y demás partes interesadas sobre los riesgos a los cuales están expuestos y sus responsabilidades sobre la prevención y la seguridad inherente.
- Establecer, implementar y mantener los programas necesarios para lograr los objetivos del SG-SST.

Esta política será revisada anualmente por parte de la Alta Dirección y sirve de marco de referencia para establecer los objetivos seguridad y salud en el trabajo; se comunicará a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y estará a disposición de las partes interesadas y público en general.

Objetivos Estratégicos

1. Lograr el 70% de penetración del portafolio por empresa y por afiliado (trabajadores, cónyuges y personas a cargo) en el año 2023, para aumentar coberturas y fidelización.
2. Lograr el 100% de eficacia en la reinversión de activos físicos y tecnológicos y programas sociales, proyectados anualmente, para alcanzar un desarrollo sostenible.
3. Implementar en un 100% el plan estratégico de servicio al cliente "Cultura de servir" en el año 2023, para mejorar la transparencia e interacción con las partes interesadas y aumentar el bienestar del afiliado y sus familias.
4. Implementar en un 100% el sistema integral de gestión ética y socialmente responsable, para generar una cultura de mejora de desempeño de la Corporación.
5. Implementar en un 100% el proyecto de fortalecimiento

de perfiles de cargos en el 2023, para generar una cultura de gestión del conocimiento corporativo

Estrategias Corporativas

1. Entendimiento del cliente
2. Crear una oferta de valor y comercial.
3. Reducir tarifas y Reducir subsidio a la oferta.
4. Disponer recursos para la reinversión adecuada, oportuna y eficaz en activos y programas sociales
5. Aumentar la satisfacción en la atención y en la percepción de los servicios prestados en cada uno de los servicios sociales de la Corporación.
6. Respaldo eficiente de la infraestructura física y tecnológica en la atención y prestación de los servicios, de cara al usuario final.
7. Integrar los sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental; la continuidad del negocio, el cumplimiento y la gobernanza





8. Implementar un sistema de control interno COSO 2013 en complemento con COSO ERM 2017
9. Desarrollar el plan de formación y toma de conciencia del direccionamiento estratégico, de los sistemas de gestión y demás; que conforman la cultura organizacional de la Caja
10. Diseñar e implementar un modelo de competencias digitales.



5.3 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales: GRI102-31

La Corporación, por medio de su Sistema de Gestión de la Calidad SGC bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015; su Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 y su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene implementado suficientes, adecuadas y eficientes medidas para evaluar el desempeño de los mismos: Se cuenta con un Sistema de Indicadores Estratégicos y Operativos basado en la metodología de Balance ScoreCard. Por otra parte, se realizan ejercicios de Auditorías Internas y Revisión por la Dirección anualmente; que permiten hacerle seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la Gestión Corporativa. Otros mecanismos de evaluación son las Auditorías Externas, Inspecciones y el Sistema de Control Interno en su componente de evaluación.

Eficacia	62%
Eficiencia	20%
Cumplimiento	10%
Oportunidad	7%
Confiabilidad	7%

96% Desempeño
92% Gestión Social
90% Recreación

Se observa que el desempeño general de los subprocesos de la Corporación se encuentra en un 96% de cumplimiento, la debilidad se enfocó en aspectos relacionados con el crecimiento en la UES Recreación y Gestión Social.



6 Comprometidos con la Sostenibilidad

▶▶▶ 6.1 Ejes de Sostenibilidad Corporativa

1. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD

2. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

3. INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

4. GESTIÓN DE RIESGOS

5. GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

6. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

7. SOLIDEZ FINANCIERA

8. DERECHOS HUMANOS

9. DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL

10. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

11. INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

12. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

13. COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

¿GRI 103-1 ¿Por qué?; GRI 103-2 ¿Cómo?; GRI 103-3 ¿Evaluación?

1. Cumplimiento de la Legislación y Normatividad GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte cumple con la legislación y la normatividad que le aplica para cada uno de los aspectos que le concierne a su operatividad con el fin de que sus resultados sean eficientes, y su gestión sea integral.

2. Relacionamiento con los Grupos de Interés GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte mantiene un fuerte y constante relacionamiento con sus grupos de interés a través de diferentes medios de comunicación, y teniendo en cuenta una periodicidad fijada para cada uno de ellos. Los medios de comunicación son definidos según las características propias de los grupos de interés, además de tener en cuenta los siguientes aspectos: su poder, legitimidad y urgencia. Según estos tres (3) aspectos, los grupos de interés se evalúan y se ponderan para definir su clasificación y su grado de interacción o influencia en las decisiones de la Corporación o el impacto que pueda generar en ellos las decisiones tomadas.

3. Integridad de los Sistemas de Gestión GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La Corporación busca la sostenibilidad empresarial a través de la integración en los sistemas de gestión de calidad a través de la Norma NTC ISO 9001:2015, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con la Norma





NTC ISO 45001:2018 y el Sistema de Gestión Ambiental con la Norma NTC ISO 14001:2015, con el fin de comprometerse con un comportamiento legal, ético y transparente para que a través del desempeño de los sistemas, la Corporación pueda generar mayor compromiso con el ambiente, el colaborador y sus familias y contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, afiliados y comunidad en general, permitiendo a su vez un desarrollo sostenible.

4. Gestión de Riesgos GRI103-1; GRI103-2, GRI103-3

La corporación mantiene una administración de riesgos que le permite controlar, prevenir y mitigar los riesgos propios de la gestión de cada una de las actividades realizadas en las operaciones, teniendo en cuenta la diversidad de negocios que la Corporación maneja.

El Sistema de Control Interno y la Gestión de Riesgos de Comfanorte tiene definidos los procedimientos y mecanismos necesarios para proteger razonablemente a la corporación de las amenazas identificadas. No obstante, los sistemas implementados son susceptibles de oportunidades de mejora que pueden contribuir a generar un adecuado ambiente de control, para la búsqueda del cumplimiento de los objetivos corporativos.

5. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia GRI103-1; GRI103-2, GRI103-3

La Alta Dirección mantiene una interacción eficiente de retroalimentación con el cliente interno y externo y demás partes interesadas; a través, de una gobernanza sólida, que permite una confianza recíproca para la mejora continua.

La Gobernanza de la Corporación tiene como objetivo la legitimidad y transparencia en la administración de los recursos y el desarrollo de los planes y programas de beneficio social a la población afiliada para disminuir su vulnerabilidad y mejorar su calidad de vida.

La Corporación forma parte del Pacto por la Transparencia en el Sistema de Subsidio Familiar, el cual tiene como objetivo unir esfuerzos entre las Cajas para garantizar la transparencia en el sistema, en la administración e inversión de sus recursos y en el desarrollo de los planes y programas de beneficio social; con el fin, de fortalecer la confianza de los ciudadanos, trabajadores y empresarios en la gestión adelantada por las Cajas de Compensación Familiar.





La gobernanza de la Corporación se evalúa a través de los Comités conformados en cada uno de los aspectos fundamentales de la Organización, así mismo se realiza la Revisión por Dirección, las auditorías internas y externas, y el cumplimiento de las políticas que dirigen la gestión de la Corporación.

6. Personas que integran la Organización GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103

Los Colaboradores que hacen parte de la Corporación son fundamentales para el desarrollo de la Organización. Su trabajo es esencial para el cumplimiento de los objetivos del Direccionamiento Estratégico.

El clima laboral en el cual se desenvuelven es pieza clave para su desempeño. Así mismo, el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo procura que el colaborador se encuentre seguro al realizar sus funciones en su lugar de trabajo.

7. Solidez Financiera GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La Corporación mantiene una estabilidad financiera propia de la operación de las Cajas de Compensación con el fin de cumplir con su objeto social y su reinversión de recursos.

8. Derechos Humanos GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La Corporación es garante de los DDHH, teniendo en cuenta su condición y su naturaleza de estar comprometida con la población afiliada, de crear en la sociedad valor social y mejoramiento de su calidad de vida, mitigando su vulnerabilidad y necesidades básicas insatisfechas.

9. Desarrollo e Inversión Social GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte tiene como objetivo social propender por el alivio de la carga económica que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad a través de la capacitación y generación de recursos que destina a contribuir a la superación de las necesidades de los trabajadores de menores ingresos dentro del marco de la ley. Por lo cual, la Corporación está altamente comprometida con la calidad de vida de sus afiliados.





Los recursos de la Corporación deben ser ejecutados con el fin de crear valor social a través de la reinversión de los mismos en programas o proyectos que generen una mejora en la calidad de vida los afiliados y un desarrollo social en el departamento y la región.

10. Conocimiento del Cliente GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

El conocimiento del Cliente es fundamental para la Corporación, el conocimiento de sus necesidades, y así mismo sus molestias permiten un enfoque más adecuado en la manera como la Corporación busca satisfacer sus requerimientos, además de realizar una segmentación para el diseño y la prestación de servicios conforme sus condiciones específicas. Lo anterior, permite a la Corporación crear nuevos productos y servicios, y generar programas y proyectos de inversión social propicios para sus afiliados.

11. Innovación en el Portafolio de Servicios GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

A partir del conocimiento del Cliente, la Corporación se preocupa por crear nuevos productos y servicios a sus afiliados que permita crear valor social con Responsabilidad Social Corporativa. El portafolio innovador es elaborado según las necesidades y requerimientos de los trabajadores y sus familias.

12. Protección del Medio Ambiente GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte es consciente de su afectación con el medio ambiente a través del desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, está comprometida a establecer condiciones que permitan mitigar o compensar las acciones realizadas en pro del Medio Ambiente. Los avances en este aspecto son demostrados a través de indicadores ambientales propuestos teniendo en cuenta la matriz de aspectos e impactos ambientales de las sedes de la Corporación.

13. Cooperación y Alianzas Estratégicas GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Para Comfanorte es muy importante teniendo en cuenta su razón social, generar alianzas con entes, empresas e instituciones con el fin de crear programas sociales y objetivos comunes que beneficien población afiliada y en general que aporten al desarrollo humano de la región.





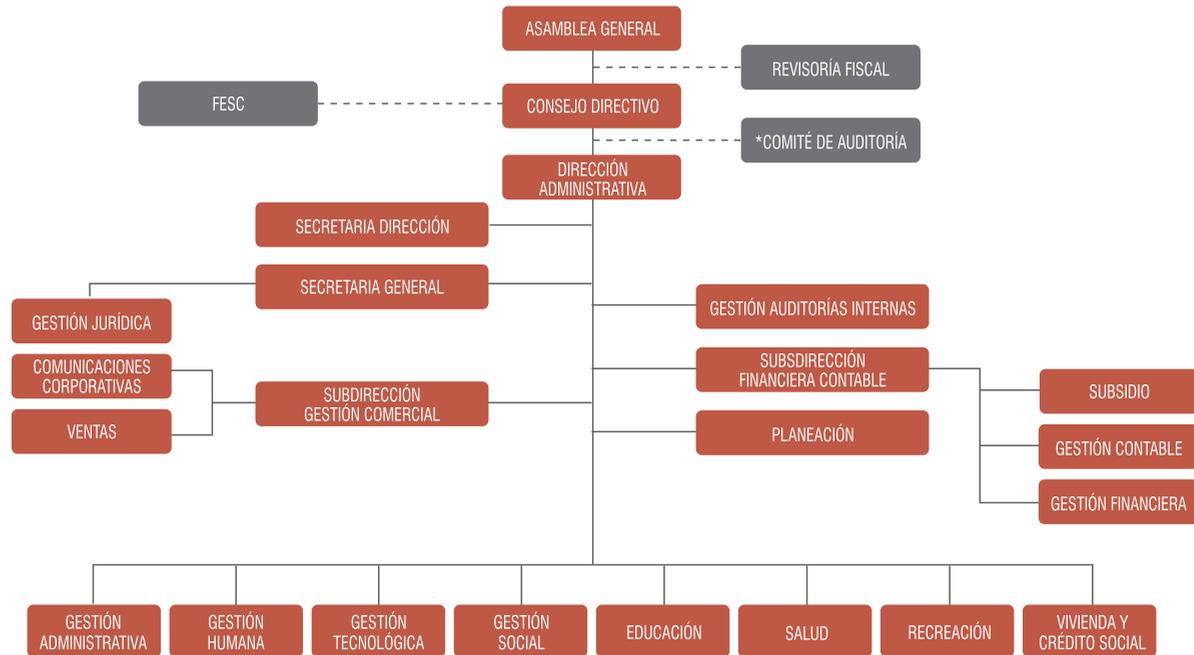
7.1 Lucha contra la Corrupción GRI 102-16 GRI 102-17

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

- Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
- Garantizará que todos procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciarán las conductas irregulares.
- Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad. En todo caso, al interior de la corporación se tendrán en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.
- Adoptará dentro de sus actuaciones las disposiciones señaladas en el pacto por la transparencia en el sistema del subsidio familiar. Además, desde el Código de Ética y Buen Gobierno, Comfanorte se compromete a adquirir prácticas justas sin tratos discriminatorios, con justicia e igualdad, y a rechazar todo acto o conducta que vulnere estos principios.

7.2 Estructura de Gobierno Corporativo: GRI 102-18

La Caja mantiene la estructura de Gobernanza aprobada en el Acta 1021 de Consejo Directivo en el mes de febrero del año 2017 y se muestra en la siguiente gráfica:



ESTRUCTURA APROBADA POR CONSEJO DIRECTIVO ACTA 1033 DEL 30/01/2018





La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, estará dirigida y administrada por los siguientes órganos **GRI 102-19**, siendo el máximo órgano de gobierno, La Asamblea General de Afiliados **GRI 102-23**: Asamblea General de Afiliados, Consejo Directivo, Dirección Administrativa. Los órganos de administración propenderán y estarán orientados por los postulados de transparencia, eficacia y eficiencia, sujetos a las normas legales vigentes.

▶▶▶ **7.3 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités** **GRI 102-22**

◦ **Consejo Directivo**

▶▶▶ **PRINCIPALES**
Jonathan Díaz López -Presidente

REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADORES:

Jairo Alberto Cuy Martínez
Carmen Xiomara Infante Santos
Ximena Caicedo Gutiérrez
Luis Alberto Jiménez Navarro
Mauricio Chacón Garnica

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES:

Ennio Carrero López
Osmay Feris Parra Flórez
José María Gamboa Tobón
Edinson Carvajal Gómez

SUPLENTE

Juan Benigno Moreno Ramírez
Edwin Parada Montes
Elías Alberto Marun Helo
Roberto Pinzón Herrera
Luis Gustavo Niño Lara
Hugo Antonio Castellanos Tarazona
Luis Arnulfo Suárez Espitia

Directora Administrativa
Claudia C. Uribe Rangel

Subdirectora Comercial
Judith Yamile Jaimes Ramírez

Subdirector Financiero
Carlos Alberto García Camacho

Secretaria General
Yuly Ella Belén Parada Leal

Revisor Fiscal
Jairo Alfonso Jáuregui López





▶▶▶ 7.4 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno GRI 102-24

La designación y selección de los miembros del Consejo Directivo, máximo órgano de gobierno de la Corporación es de orden legal, razón por la cual la diversidad e independencia y los conocimientos y experiencia de sus miembros es un factor incluyente. Para conformar el Consejo Directivo, cada tres años la Asamblea General de Afiliados, máximo ente de gobierno de la Corporación elige por votación a Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, en representación de los empleadores afiliados, elegidos por la Asamblea General de Afiliados por el sistema de cociente electoral. Para ser miembro del Consejo Directivo en representación de los empleadores se requiere estar afiliado a la Caja y a paz y salvo con sus aportes. Cinco (5) miembros con sus respectivos suplentes personales en representación de los trabajadores afiliados vinculados a la Caja.

Los representantes de los trabajadores serán escogidos por el Ministerio de la Protección Social de acuerdo a la normatividad y legislación vigente.

▶▶▶ 7.5 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia GRI 102-26

○ 1. Asamblea General de Afiliados:

Está conformada por la reunión de los empleadores afiliados, habilitados por disposición legal. Es el máximo ente de gobierno de la Corporación.

Funciones:

- a) Estudiar y aprobar la reforma y adecuación de los estatutos de la Corporación.
- b) Elegir para un período de tres (3) años y de acuerdo a lo estipulado en los presentes estatutos, cinco (5) miembros del Consejo Directivo, con sus suplentes personales mediante el sistema del cociente electoral y voto secreto. Cuando se trate de la





provisión de un (1) sólo renglón, se elegirá por el mayor número de votos. En caso de presentarse empate en la votación para elegir consejeros directivos, se prefiere al empleador que ocupe un mayor número de trabajadores beneficiarios. Para esta elección se deberán presentar listas de principales y suplentes; estas listas deberán inscribirse ante el secretario de la Caja o de la dependencia que se indique en la convocatoria, antes de las 6:00 p.m. del día anterior a la realización de la Asamblea. La inscripción de listas debe hacerse por escrito, contener el nombre de los principales y sus suplentes, llevar la constancia de aceptación de los incluidos en ella sus firmas y números de documentos de identificación, en caso de ser personas naturales y el nombre de la persona jurídica a la cual representan.

- c) Elegir y remover libremente al revisor fiscal y fijar sus honorarios. Igualmente elegir su suplente.
- d) Aprobar u objetar los balances, estados financieros y cuentas de fin de ejercicio y considerar los informes generales que presente el Consejo Directivo, el Director Administrativo y el Revisor Fiscal.
- e) Decretar la liquidación y disolución de la Caja, lo mismo que su prórroga con sujeción a las normas legales, estatutarias y reglamentarias que se expidan sobre el particular.
- f) Fijar los honorarios de los miembros que integran el Consejo Directivo por cada reunión a la que asistan.
- g) Velar, como máximo órgano de dirección de la Caja, por el cumplimiento de los principios del Subsidio Familiar, así como de las orientaciones y

directrices que en este sentido profiera el Gobierno Nacional y la Superintendencia del Subsidio Familiar o el órgano de vigilancia y control que haga sus veces.

- h) Fijar la cuantía máxima hasta la cual puede contratar directamente el director administrativo.
- i) Ejercer las funciones que por derecho propio le corresponda como autoridad máxima de la Corporación y que no estén atribuidas expresamente por estos estatutos a otros órganos o entidades.
- j) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.

2. Consejo Directivo

Ejerce la suprema dirección administrativa y financiera de la Corporación, por ende, es





responsable de adoptar las políticas definidas en dichos sentidos, teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y los entes de control.

Funciones:

- a) Interpretar y reglamentar los estatutos de la entidad llenando los vacíos que en ella se encuentren y dirimir los conflictos que sobre el particular se presente.
- b) Aprobar en consonancia con el orden de prioridades fijadas por la presente Ley, los planes y programas a que deben ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales. Los planes y programas antedichos serán sometidos al estudio y aprobación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y (u) organismo que el Gobierno determine.
- c) Dictar y reformar dentro de las normas legales los reglamentos a que se someterá el otorgamiento del subsidio a los beneficiarios, la consignación de los aportes por los afiliados y las obligaciones que unos y otros tendrán con la Corporación. La cuantía de los aportes de los afiliados se determinará conforme a las disposiciones legales.
- d) Acoger el valor de las cuotas de subsidio que fije la SSF mediante resolución cada año y constituir una reserva de fácil liquidez, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de la Corporación en cualquier emergencia y fijar su monto conforme a las disposiciones legales.
- e) Fijar la destinación de las sumas no empleadas del porcentaje de gastos de administración autorizado y los saldos favorables que resulten después de cada ejercicio semestral; descontados los aportes que señale la Ley para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en inversiones para obras o servicios de beneficio social o reparto de subsidio extraordinarios y demás inversiones con sujeción a lo establecido en las normas legales.
- f) Reglamentar lo relativo a las pruebas para acreditar el derecho a recibir subsidio, sobre afiliación y dependencia económica de las personas beneficiarias a su cargo.
- g) Aprobar o aplazar el ingreso a la Corporación de los empleadores que deseen afiliarse y resolver sobre la suspensión o pérdida del ejercicio de miembro de la Corporación de conformidad con las disposiciones legales.
- h) Designar y remover libremente al Director (a) Administrativo (a) y Secretario (a) General de





la Corporación y crear los organismos y cargos que estime necesarios para el funcionamiento de la Corporación; fijar las remuneraciones y facultar al Director para la provisión de aquellos cuyos titulares no considere necesario designar directamente en razón de su categoría.

- i) Presentar a la Asamblea General, en asocio con el Director (a) Administrativo (a), las cuentas, balances e inventarios de la Corporación.
- j) Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.
- k) Autorizar al Director (a) Administrativo (a) para celebrar aquellos contratos por cuantía mayor a la establecida por la Asamblea y las normas legales y reglamentarias.

- l) Ejercer la suprema dirección administrativa de la Corporación respetando las funciones que se hayan asignado a la Asamblea General (o a otra entidad) y decidir los casos de duda que se presentan sobre el otorgamiento de subsidios.
- m) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.

3. Dirección Administrativa

Ejerce todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo que le señale la Ley.

Funciones:

- a) Llevar la representación legal de la Corporación
- b) Cumplir y hacer cumplir la ley, los estatutos y reglamentos de la entidad, las directrices del Gobierno Nacional y los ordenamientos de la

Superintendencia del Subsidio Familiar.

- c) Ejecutar la política administrativa y financiera de la Caja y las determinaciones del Consejo Directivo.
- d) Dirigir, coordinar y orientar la acción administrativa de la Corporación
- e) Presentar a consideración del Consejo Directivo las obras y programas de inversión, organización de servicios y el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos.
- f) Presentar a la Asamblea el informe anual de labores, acompañado de los balances y estados financieros del correspondiente ejercicio.
- g) Rendir ante el Consejo Administrativo los informes trimestrales de gestión y resultados.





- h) Presentar ante la Superintendencia del Subsidio Familiar o al organismo que el Gobierno designe, los informes generales o periódicos que se lo solicitan sobre las actividades desarrolladas, el estado de ejecución de los planes y programas, la situación general de la entidad y los aspectos que se relacionan con la política de seguridad social del estado.
- i) Presentar a la consideración del Consejo Directivo, los proyectos de planta de personal, manual de funciones y reglamentos de trabajo.
- j) Suscribir los contratos que requiera el normal funcionamiento de la Caja, con

sujeción a las disposiciones legales estatutarias.

- k) Ordenar los gastos de la entidad.
- l) Nombrar y remover libremente el personal de la Corporación, a excepción de aquellos funcionarios cuyo nombramiento corresponde a la Asamblea General.
- m) Participar en las deliberaciones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto, con el fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia entre todos los programas que realice la Entidad.
- n) Ejercer las demás funciones que le asigne la Asamblea General, el Consejo Directi-

vo, así como las inherentes a su cargo.

- o) Aprobar en primera instancia las solicitudes de afiliación a la Corporación y llevarlas a la aprobación definitiva del Consejo Directivo.
- p) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos

4. Comité de Dirección

El Comité de Dirección está conformado por un grupo de Directivos que se reúnen con el propósito de analizar, estudiar, discernir asuntos de relevancia que conlleven a la toma de decisiones adecuadas y oportunas que permitan el desarrollo y progreso de la Caja.



1

3

5

8

10

Centro de Experiencias



Alcance,
innovación
y generación
de valor
de nuestro
Portafolio
de Servicios



**8.1 Nuestros
Servicios Corporativos**

GRI 102-2, GRI 102-6





**Subsidio
y aportes**



En el 2019 nuestro recaudo de aportes fue de **62.903 millones de pesos**, representando un aumento del 9% respecto al año anterior.

Crecimos un 2% en empresas afiliadas, llegando a conformar una gran familia de **9.174 empresas** nortesantandereanas con las que trabajamos de la mano en pro del bienestar de sus trabajadores.



Subsidio
y aportes

▶▶▶ **TOTAL DE APORTES PARAFISCALES RECAUDADOS**
-en millones de pesos-

\$ 62.903

2019

\$ 57.957

2018



Hoy somos una gran familia de

9.174

Empresas



▶▶▶ TRABAJADORES AFILIADOS DEPENDIENTES

En 2019 alcanzamos los **97.167 afiliados**, lo que significó un aumento de 7% comparado al 2018.



crecimos en un **7%**

97.167

2019

91.084

2018

▶▶▶ NÚMERO DE POBLACIÓN CUBIERTA

Entre todos estos trabajadores, sus cónyuges y personas a cargo, hoy somos más de **298.410 afiliados** a esta gran familia Comfanorte.



crecimos en un **6%**

298.410

2019

283.353

2018

**▶▶▶ SUBSIDIO EN DINERO
NÚMERO DE CUOTAS MONETARIAS**

En 2019 otorgamos **820.335 cuotas**, aumentando un 7% en comparación al 2018

En total, pagamos **23.440 millones de pesos** en cuotas monetarias, creciendo un 7% respecto al año anterior.



crecimos en un **7%**

**▶▶▶ SUBSIDIO EN DINERO
CUOTA MONETARIA EFECTIVAMENTE PAGADA
-en millones de pesos-**



crecimos en un **7%**

820.335

2019

768.885

2018

\$ 23.440

2019

\$ 21.969

2018

>>> **SUBSIDIO EN ESPECIE
KIT ESCOLAR**

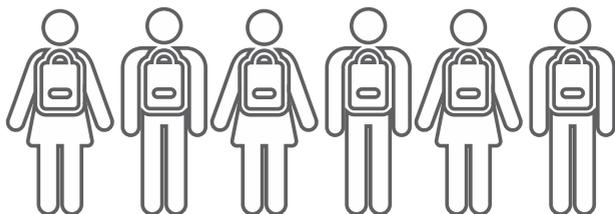
Entregamos **33.014 kits escolares** a niñas y niños en edad escolar, beneficiarios de nuestros afiliados en Categorías A y B de todo el departamento, con un aporte de 909 millones de pesos, aumentando de esta manera la cobertura.

\$ 909 millones de pesos

2019

\$ 897 millones de pesos

2018



crecimos en un **2%**



▶▶▶ AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

A través de nuestra Agencia de Empleo realizamos una labor Social importante en la región destacando las siguientes cifras:

Personas colocadas: **4.979**
 Empleadores Inscritos: **1.926**
 Puestos de Trabajo: **10.320**
 Postulados remitidos: **25.341**
 Personas entrevistadas: **19.549**
 Talleres de orientación laboral: **19.102**

4.979

2019

4.496

2018



crecimos en un **10%**

La Corporación en esta vigencia cumple nuevamente con las metas trazadas por el Ministerio de Trabajo en la intermediación de la ruta de empleabilidad, favoreciendo a buscadores y colocadores de empleo en la tarea de vinculación laboral que se transforman en mejores condiciones de vida y desempeño empresarial.

AGENCIA DE EMPLEO AÑO 2019			
DETALLE	METAS MINTRABAJO	GESTIÓN COMFANORTE	DESEMPEÑO
Demandantes inscritos	1.928	1.926	100%
Oferentes colocados	4.498	4.979	111%
Puestos de trabajo	9.665	10.320	107%
Oferentes remitidos	20.285	25.341	125%
Entrevista orientación laboral	18.543	19.549	105%
Talleres de orientación laboral	14.819	19.102	129%

▶▶▶ **UNIDAD MOVIL**

En el 2019 continuamos con la estrategia de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo Comfanorte, mediante nuestra Unidad Móvil la cual recorre el territorio nortesantandereano, llegando a aquellos lugares donde no hay presencia física de la agencia de empleo.

Durante esta vigencia, capacitamos a **7.609 beneficiarios** y realizamos jornadas de registro, orientación y asesoría para la búsqueda de empleo y talleres masivos de orientación laboral en el área metropolitana de Cúcuta (Villa del Rosario, Los Patios, El Zulia y Puerto Santander).

Visitamos 17 municipios y tres corregimientos, Bochalema, Cácuta, Chitagá, Durania, Herrán, Labateca, Lourdes, Mutiscua, Pamplona, Pamplonita, Ragonvalia, Salazar, Santiago, Sardinata, Silos, Tibú, Toledo, Aguaclara, La Don Juanay Villa Sucre.

7.609

2019

6.797

2018

crecimos en un **11%**



▶▶▶ FONDO DE SOLIDARIDAD DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE – FOSFEC

Se asignaron **1.327 subsidios** a personas beneficiarias del programa del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC en 23 municipios del departamento, quienes recibieron el bono de alimentación, la cuota monetaria y el pago de la seguridad social, como también accedieron a los programas de capacitación ofrecidos para mejorar las competencias laborales.

Con la inversión de **\$390,6 millones de pesos** se realizaron **2.112 cursos**, capacitando a **793 beneficiarios** del Fosfec; quienes a través de este proceso, con el Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte recibieron la formación y acompañamiento adecuado para mejorar las posibilidades de inserción en el campo laboral o generar unidades de emprendimiento.



1.327
2019

1.210
2018

CreCimos en un 9%

793
2019

765
2018

CreCimos en un 4%



Vivienda
y crédito Social



▶▶▶ **SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA**
-con recursos FOVIS- Fondo de Vivienda de Interés Social -

En la vigencia 2019 se asignaron subsidios familiares de vivienda por valor de

\$ 1.661.200.696

Durante el año se ejecutaron dos convocatorias en las cuales participaron nuestros afiliados, brindándoles un acompañamiento en los componentes de proyecto de vida y educación financiera. Fuimos un gran equipo en la realización de sus sueños



▶▶▶ **CRÉDITO SOCIAL**

Para la vigencia 2019, otorgamos **4.575 millones** entre **1977 créditos**, aumentando un 19% en comparación al año 2018 con estrategias como la feria de Crédito para lo que quieras, donde manejamos tasas especiales y la participación en eventos externos como la Feria Cúcuta Empresarial y Cultural de la Universidad Francisco de Paula Santander y suscripción de **153** nuevos convenios de libranza para facilitar el acceso a crédito por parte de nuestros afiliados.

\$ 4.575
millones de pesos
2019

\$ 3.841
millones de pesos
2018



crecimos en un **19%**



Dra. Claudia Uribe, acompañada del Dr. Hector Parra, rector de la UFPS, en la Feria Cúcuta Empresarial y Cultural.



▶▶▶ TORRES DEL NORTE CONJUNTO CERRADO

Avanzamos en la construcción del proyecto de apartamentos Conjunto Cerrado Torres del Norte, ubicado cerca al Centro Comercial Unicentro, este proyecto esta distribuido en seis torres con un total de 168 apartamentos con un valor comercial desde 88 millones de pesos, al cual le aplica subsidio de vivienda, por medio de la Caja de Compensación o el Gobierno Nacional. El conjunto cuenta con excelentes espacios de recreación, salón comunal, canchas, portería y locales comerciales.

En el 2019 Torres del Norte se convirtió en el sueño de muchas familias, logrando la venta de las torres uno y dos y el 60 % de la torre tres, un resultado favorable que refleja la aceptación del proyecto en la región. Toda una oportunidad para nuestros afiliados.

Torres 1 y 2
100%
Ventidas

Torre 3
60%
Vendida





Gestión
Social



2

3

4

5

8

10

11

▶▶▶ ATENCIÓN INTEGRAL A LA NIÑEZ – AIN

Con la disposición de los recursos del programa nacional Foniñez, mediante el convenio con Instituto Colombiano del Bienestar Familiar operamos con amor y responsabilidad ocho (8) Centros de Desarrollo Infantil – CDI, apostándole a la primera infancia como una forma de construir una mejor sociedad, convencidos que la inversión en los primeros años del ser humano nos ayuda a consolidar seres íntegros y maravillosos.

La atención de los niños y niñas del programa Foniñez se desarrolló en los CDI ubicados en Cúcuta, Los Patios, Ocaña y ElZulia.

Juntos vivimos momentos increíbles.



CreCimos en Un **19%**

2.541
2019

2.128*
2018

* Cifra ajustada conforme a solicitud de la SSF



>>>> **ATENCIÓN POBLACIÓN ADULTO MAYOR**

Con **3.693** usos del servicio, crecimos un 4% con el programa Hilos de Plata a través de actividades que promueven la vida social, cultural y física, mediante la participación en grupos de teatro, danza folclórica, música, proyectos productivos en huerta casera, torneos de juegos tradicionales, juegos de mesa, turismo, entre otros.

Adicionalmente, logramos ampliar los servicios a nueva población a través de actividades lúdicas, deportivas y recreativas en diferentes municipios del departamento, como Los Patios, Villa del Rosario, Ocaña, Pamplona y El Zulia, permitiendo un mayor cubrimiento de nuestra población beneficiaria.

Con este programa generamos espacios de integración en medio de una gran familia que promueve su bienestar y calidad de vida. Somos una gran familia.

3.693
2019

3.546
2018

Crecimos en un
4%



▶▶▶ ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2019 Escalando Sueños atendió a **2.046** personas, 6% más que la población atendida en el año anterior. Con este programa brindamos servicios de prevención, rehabilitación, educación especial, capacitación, recreación, turismo y deportes, buscando la mayor funcionalidad e independencia en la ejecución de las actividades de la vida diaria.

Estos son los servicios que reciben nuestros beneficiarios:

En salud - niños de 6 meses a 9 años de edad -

- Hipoterapia - Terapia física
- Terapia ocupacional y estimulación sensorial
- Terapia acuática
- Psicología
- Psico-huerta
- Apoyo pedagógico

En capacitación recreación, cultura y deporte - niños a partir de los 10 años de edad -

- Taller de artes y oficios
- Taller de Teatro
- Taller de artes plásticas
- Taller de música
- Taller de estimulación Musical
- Taller recreo Motriz
- Taller de estimulación Musical y desarrollo motor
- Taller de danzas
- Deportes

2.046
2019

1.937
2018

CreCimos en Un **6%**



▶▶▶ **PROYECTO DE RECONVERSIÓN LABORAL DOLCE ALMA**

56

Dolce Alma es un proyecto de sello social que nace de la convocatoria del Gobierno Nacional por el **Ministerio de Comercio Industria y Turismo** a través de **Innpulsa Colombia**, como Caja participamos con este maravilloso proyecto de Fortalecimiento del Sector Panelero en el municipio de Arboledas para beneficiar a familias víctimas del desplazamiento forzado, gestionamos el apoyo con la Gobernación de Norte de Santander y la Alcaldía de Arboledas para materializar este sueño que tiene como nombre Cooperativa Multiactiva Dolce Alma - Coodolma-.

El proyecto benefició a **39 usuarios** y sus familias, y sumó en conjunto más de **700 millones** de pesos en compra de insumos, equipos, capacitaciones, asistencia técnica, consultoría y ferias de emprendimiento.

Actualmente la marca Dolce Alma se encuentra en diferentes supermercados de la región, como estrategia de posicionamiento y mayor comercialización.

Juntos logramos un gran sueño.



▶▶▶ CONVENIO BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO PÉREZ FERRERO

Comfanorte le apuesta a la cultura, en el 2019 dimos continuidad al convenio celebrado con la Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, con el cual beneficiamos a **196.247 usuarios** con talleres de lectura y préstamo de morrales viajeros, además llegamos a los **8.132 usos** de las bibliotecas estacionarias en la zona rural del departamento.

Mediante la estrategia cultural de la Bibliorueda, llegamos a **54 visitas** a diferentes municipios y corregimientos, logrando fortalecer los procesos pedagógicos con encuentros culturales, aprovechados para desarrollar diversas actividades en pro de la lectura y en beneficio de la calidad de vida y el bienestar de la comunidad.

196.247
Usuarios beneficiados

▶▶▶ MUNICIPIOS Y CORREGIMIENTOS

- Ábrego
- Arboledas
- Bucarasica
- Cáchira
- Campo Dos
- Carmen de Tonchalá
- Convención
- Cucutilla
- El Carmen
- Gramalote
- Guamalito
- Herrán
- La Esperanza
- La Gabarra
- Labateca
- Lourdes
- Silos
- Ocaña
- San Calixto
- Santiago
- Teorama
- Tibú
- Toledo
- Villa Caro
- Cúcuta
- Villa del Rosario
- Los Patios



>>>> **COMFANORTE EN TU CORAZÓN**

Durante el 2019 continuamos con la implementación del programa Comfanorte en tu corazón, con el cual beneficiamos a **3.553 trabajadores** afiliados de diferentes empresas, los cuales tuvieron la oportunidad de participar en las jornadas de estilo de vida saludables, como yoga, pilates, entrenamiento funcional y actividad musicalizada, contribuyendo a su salud y bienestar mediante capacitaciones y acompañamiento físico.

Servicios:

- Toma de datos antropométricos
- Asesorías nutricionales personalizadas
- Talleres educativos
- Asesoría por médico general
- Prevención de enfermedades de riesgo cardiovascular (Diabetes e hipertensión arterial)

Nos encanta promover estilos de vida saludables.

3.553
Usuarios beneficiados



▶▶▶ VACUNACIÓN

En el segundo semestre del 2019 volvimos a implementar nuestro servicio de vacunación, con el cual beneficiamos a **3.688** usuarios, entre ellos empresas afiliadas e interesados que se acercaron hasta nuestro centro de vacunación, adquiriendo las vacunas a tarifas preferenciales incluidas aquellas que no están en el Plan Obligatorio de Salud-POS-.

De esta manera aportamos en la protección y seguimos siendo grandes aliados en la promoción y prevención de agentes inmunobiológicos, los cuales se encuentran en un espacio que cumple con las normas de conservación, ofreciendo todas las garantías de bienestar a nuestros afiliados y sus familias. Nos encanta protegerte.

3.688
USUARIOS



>>> **PROGRAMA PREPENSIONADOS**

En el 2019 beneficiamos a **572** prepensionados, con los cuales se buscó identificar el proyecto de vida de los trabajadores de nuestras empresas afiliadas, que están en proceso de jubilación, de tal forma que permitiera promover asesorías y actividades de recreación, deporte y capacitación, motivandólos a seguir viviendo experiencias maravillosas que sostengan su calidad de vida y los prepare para continuar con el proceso de pensión.

572
Usuarios beneficiados



4

5

10

 Educación





2.183
2019

crecimos en un **6%**

2.053
2018



▶▶▶ COLEGIO -EDUCACIÓN FORMAL-

En el año 2019 crecimos un 6% de **2.053** a **2.183** estudiantes, nos mantuvimos en el primer lugar entre las demás instituciones educativas del municipio de Los Patios, de acuerdo a las pruebas **SABER**, en cuanto al nivel de rendimiento académico de los estudiantes por asignatura superamos el 8%, que es el promedio establecido.

Como parte de nuestra gestión para mayor comodidad y apoyo en los procesos pedagógicos, fortalecimos la infraestructura física del Colegio con la puesta en marcha de siete aulas modernas, cinco para básica primaria, una para dibujo y artística, y otra para música.

En la promoción 2019, se graduaron **113** Bachilleres Técnicos por competencias laborales en producción gráfica, procesos contables, mercadotecnia y diseño de modas en alianza con la Fundación de Estudios Superiores de Comfanorte-FESC-.

▶▶▶ BACHILLERATO POR CICLOS -CLEIS-

En el 2019 graduamos **95 Bachilleres académicos** del programa de Bachillerato por Ciclos, Modalidad Clei's-Ciclos Lectivos Integrados Especiales-. con el cual pudieron alternar su trabajo con los estudios, alcanzando sus metas.

Es importante resaltar que este programa se desarrolló con algunas empresas como parte de su plan de bienestar, entre ellas **Calzado Mussi, Aguas Kpital Cúcuta, Coomulpinort y JJ Pita**, siendo sus aliados estratégicos en el cumplimiento de objetivos y calidad de vida de sus trabajadores.



▶▶▶ **INSTITUTO TÉCNICO**

-EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO-

Con una cobertura de **49.915**, crecimos **134%** en el Instituto Técnico, graduamos a 446 estudiantes en el año 2019, aumentando un 302% respecto al 2018.

Fuimos grandes aliados en términos de capacitación para nuestras empresas afiliadas, quienes encontraron en nosotros una oportunidad para profundizar los conocimientos de sus trabajadores, mediante la realización de Diplomados, Cursos y Talleres, que les permitiera fortalecer sus competencias laborales.

En la vigencia 2019, la Secretaria de Educación Departamental nos entregó las licencias de funcionamiento para ofertar los programas técnicos en Ocaña conforme a la Resolución 002837 del 4 de julio de 2019, Pamplona Resolución 002838 del 4 de julio de 2019 y Tibú Resolución 003246 del 29 de julio de 2019, permitiéndonos llegar a los afiliados y ampliar la cobertura académica.

Como parte de su proceso de formación, **114** estudiantes del Instituto realizaron las prácticas en empresas reconocidas de la región y se logró que varios de ellos quedaran vinculados laboralmente, encontrando en nosotros oportunidad de movilidad empresarial, vinculación laboral y actividades de bienestar.

Adicional a través de la Agencia de Empleo se registraron a las personas interesadas en vacantes ofertadas de acuerdo a su perfil.

49.915

2019

21.324

2018

CreCimos en un **134%**





▶▶▶ PROYECTARTE

En el 2019 se beneficiaron **15.743** niños y jóvenes entre los 6 y 17 años de edad con el programa Proyectarte en el cual se fortalecieron procesos de lectura, escritura, tecnología, actividad física y cultural, brindándoles la oportunidad de participar 100% subsidiado.

Las áreas practicadas fueron las siguientes:

- Tecnologías de información y comunicación
- Apoyo psicosocial
- Plan lector
- Ambiental
- Actividad física
- Arte y cultura (artes plásticas y música)

15.743
Usuarios beneficiados



Recreación



3	4	5	6	8	9	12
---	---	---	---	---	---	----

▶▶▶ **RECREACIÓN EN GRANDE**

En 2019 llegamos a los

775.320

Usos de nuestros servicios de recreación

gracias a la importancia que despierta este componente en la vida del trabajador y su familia, toda vez, que con nuestras actividades se generan espacios de concentración social que contribuyen a la integración, la unión familiar y nuevas experiencias, que mejoran su bienestar y calidad de vida.

En el 2019 nos movimos con nuestros programas de turismo, deporte y cultura, además fuimos protagonistas en eventos masivos, en los cuales fuimos elegidos por importantes empresas de la región para ejecutar sus planes de bienestar, gracias a nuestras óptimas instalaciones, variedad de escenarios y personal idóneo que hacen que cada momento se convierta en una linda experiencia.



▶▶▶ TURISMO Y CENTROS VACACIONALES

Dentro de las opciones de turismo, nuestros Centros Vacacionales Guayabales y Salazar se han consolidado como uno de los lugares ideales para los planes familiares y empresariales, gracias a nuestras hermosas y cómodas instalaciones que inspiran descanso en medio de agradables, paisajes y naturaleza.

En el 2019, **12.527 usuarios** disfrutaron de los servicios de las cabañas de Guayabales y **15.266** de Salazar. De los cuales **71 empresas** desarrollaron sus eventos corporativos y convivencias escolares, encontrando en nuestros espacios el lugar ideal para ejecutar sus planes de bienestar.



GUAYABALES
12.527 USUARIOS

SALAZAR
15.266 USUARIOS





▶▶▶ LIFE FIT

Con **1.012** usos de este programa de entrenamiento funcional, nuestros usuarios trabajaron por mejorar su calidad de vida y estado físico. Este proyecto se desarrolla en el Ecoparque con instructores altamente capacitados en el área, como la atleta Yajaira Rubio, campeona de la Maratón del Táchira y campeona de las medias Maratones de Arauca y Bucaramanga.

Este programa ha motivado la participación de nuestros usuarios en diferentes eventos y carreras deportivas de la región como:

- Primera Travesía - Pedaleando por un Norte Productivo
- Carrera 5K y 10K por la Policía
- Media Maratón de Cúcuta
- Media Maratón de Bogotá
- Media Maratón de Barranquilla
- Maratón de Medellín
- Caminata al Cerro de Tasajero



▶▶▶ ESCUELAS DEPORTIVAS



Mayerly Amaya en compañía de nuestra escuela de formación deportiva de Patinaje



En 2019 beneficiamos a **5894 niños y niñas** en nuestras escuelas de formación deportiva en fútbol, baloncesto, natación tenis y patinaje, con las cuales contribuimos al desarrollo de sus habilidades y ocupación del tiempo libre, brindándoles además el beneficio a sus familiares de mejorar su calidad de vida.

Es importante destacar que con el compromiso de los docentes y disciplina de los deportistas en cada una de las escuelas, hemos participado en diferentes torneos nacionales e internacionales con una excelente representación del Club Comfanorte.

Ratificando nuestro compromiso con el deporte de la región, apoyamos en su crecimiento a grandes deportistas del departamento como **Maria Camila Osorio Serrano** en Tenis, **Mayerly Amaya Villamizar** y **Daniela Lindarte Garaviz** en Patinaje; **Jhon Jaimes** y **Diego Molinares** en Natación; **Yajaira Rubio** en Atletismo; **Youn Sun Rojas** en Ajedrez.

A nivel departamental apoyamos al Club de Ciclismo Guerreras del Norte y a nuestro doblemente glorioso Cúcuta Deportivo.

A continuación presentamos un resumen deportivo de los talentos Comfanorte.



MÁS CERCA DE TÍ

En el 2019 mediante el programa Más Cerca de Tí, llegamos a

33.187 afiliados

de categoría A y B, se beneficiaron con actividades de recreación, asesoría y atención especializada con cada uno de nuestros servicios. Fuimos sus grandes aliados en la implementación de los planes de bienestar de acuerdo a las necesidades de los trabajadores, cumpliendo sus objetivos estratégicos y permitiendo cerrar brechas que mejoraran su calidad de vida.

Acompañamos en la celebración de fechas especiales y desarrollo de campañas a la **Universidad de Pamplona, Universidad Francisco de Paula Santander, Registraduría Nacional, Empopamplona, Palnorte, Sena, Banco de Bogotá, Cooguasimales, Cemex, Aguas Kpital Cúcuta, Bancolombia, Policía Nacional, Ejército Nacional, Corponor, Cens**, entre otras.



ECOPARQUE: Lugar de los grandes eventos



El Ecoparque Comfanorte, continúa siendo uno de los escenarios principales para los grandes eventos de la región, su cómoda y agradable infraestructura en medio de un ambiente, agradable, fresco y natural, permite que sea el sitio ideal para el desarrollo de reuniones familiares, empresariales, sociales, culturales y académicas.

En 2019 recibimos a más de **151 mil visitantes**, que disfrutaron de

nuestras piscinas y grandes eventos empresariales realizados en alianzas estratégicas como la Feria Agropecuaria y Equina, Feria Canina, día de la familia de la Policía Nacional con la presencia de su Director Nacional el General Oscar Atehortúa Duque, la Feria Expovive y otros eventos.

Adicional, en nuestro Ecoparque a diario recibimos a caminantes y runners, quienes llegan a desarrollar su actividad física, promovien-

do para su bienestar estilos de vida saludables.

Igualmente atendemos a nuestros usuarios con los servicios de alquiler de canchas sintéticas, campos de juegos tradicionales y tarimas, siendo estos escenarios que reúnen a nuestros afiliados y sus familias, en el desarrollo de eventos que tienen como objetivo la integración, la tranquilidad y la sana convivencia.

▶▶▶ COMFANORTE BRILLA EN NAVIDAD

Con más de
35.000 asistentes

a nuestro Ecoparque, diciembre se llenó de luces y magia con Brilla en Navidad, un espacio donde las familias cucuteñas disfrutaron de la mejor decoración, alumbrado navideño y grandes eventos en familia, como la gran hallacatón que premió a tres participantes que asistieron al evento y les salió las hallacas ganadoras, el gran show del reconocido imitador Camilo Cifuentes, quien nos hizo vibrar con todos sus personajes en una noche familiar y el gran concierto de Navidad con la súper Orquesta Barranco Mix quienes pusieron a bailar y disfrutar a nuestros afiliados. Sencillamente espectacular.



Eventos

Y campañas Institucionales





▶▶▶ JORNADA AMBIENTAL SCOUTS

Más de **150** integrantes de nuestro grupo de scout continúan su labor y gran compromiso de construir un mundo mejor. En medio de sus actividades realizaron una significativa jornada ambiental de siembra de árboles en el Ecoparque Comfanorte.

▶▶▶ VACACIONES RECREATIVAS

En 2019 más de **2000 niños y niñas** disfrutaron de las mejores vacaciones recreativas al mejor estilo de Comfanorte.

Nuestros pequeños exploraron sus habilidades en baile, dibujo, manualidades, canto, teatro, competencias y mucha recreación. Fueron dos fechas mágicas en las que promovimos espacios de integración, esparcimiento, cultura y educación, permitiendo a los pequeños ocupar su tiempo libre en los días de descanso y a los papitos tranquilidad mientras se encontraban en sus labores diarias. Juntos vivimos una gran aventura de risas, aprendizaje y diversión.





▶▶▶ **DÍA MUNDIAL DE LA ACTIVIDAD FÍSICA**

Apoyamos la celebración del día mundial de la Actividad física y estilos de vida saludable en la Plaza Águeda Gallardo de Pamplona.

La Actividad contó con la participación de más de **1.000** personas de diferentes municipios del Norte de Santander.



▶▶▶ **COMFANORTE TAMBIÉN DIJO NO AL TERRORISMO**

Comfanorte acompañó la ceremonia de rechazo al terrorismo organizada por el Comando de la Policía de Norte de Santander, en un acto de solidaridad con las familias de las víctimas del atentado de la Escuela de Cadetes de la Policía Nacional de los Colombianos. De esta manera se dijo #NoAlTerrorismo en Colombia.





8.2. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios GRI 417-1

En nuestra Caja de Compensación Familiar Comfanorte, la información suministrada de los servicios se realiza de manera clara y completa, garantizando que sea veraz y suficiente, consiguiendo que la comunicación con nuestros clientes sea asertiva para así lograr impactar efectivamente a la población objetivo y cumplir con la normatividad aplicable del suministro de información y/o material publicitario.

El subproceso de Comunicaciones del proceso de Gestión Comercial y Mercadeo, tiene como objetivo diseñar y ejecutar estrategias de comunicación de manera oportuna y eficaz según los requerimientos de los procesos y unidades de servicio, gestionando de manera eficiente y confiable la información suministrada por los mismos en los canales adecuados; protegiendo y manteniendo la identidad de la marca en el mercado. La información es suministrada a través de los distintos canales de comunicación con la que cuenta nuestra Corporación, redes sociales, página web, carteleras de información e información publicitaria masiva, conservando el mismo material publicitario en todos sus medios, evitando que la información sea tergiversada o que haya lugar a conjeturas. La información de los servicios en los mensajes publicitarios debe contener las tarifas ofrecidas por cada una de las categorías manejadas por nuestra Caja, y la información clave que sea relevante según el tipo de servicio ofrecido, ya sea de educación formal, educación para el trabajo y el desarrollo humano, programas especiales, subsidio, vivienda, crédito social, entre otros. La publicidad debe contener los requerimientos mínimos acordes con el diseño de marca de nuestra Corporación.



9 Solidez Financiera Corporativa



9.1. Valor económico directo generado y distribuido GRI 201-1

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el valor económico generado y distribuido de la Corporación durante la vigencia 2019, el cual demuestra el eficiente manejo de recursos.

CIFRAS EN PESOS				
Valor económico generado	2019	2018	Variación	%
Aportes Afiliados	\$65.288.049.088	\$58.376.954.093	\$6.911.094.995	12%
Ingresos servicios de salud	-	\$702.638.502	-\$702.638.502	-100%
Ingresos por servicio de educación y cultura; Recreación y deportes y fomento empresarial, Otros ingresos	\$12.451.838.718	\$11.109.035.151	\$1.342.803.567	12%
Ingresos de vivienda social	\$927.463.776	\$2.146.221.268	-\$1.218.757.492	-57%
Total valor económico generado (A)	\$80.197.957.478	\$74.826.938.843	\$5.371.018.635	7%
Costos operativos	\$19.434.104.915	\$18.016.633.068	\$1.417.471.847	8%
Salarios y beneficios sociales	\$16.156.418.750	\$12.937.401.249	\$3.219.017.501	25%
Apropiaciones de ley	\$14.190.556.730	\$16.770.443.158	-\$2.579.886.428	-15%
Subsidio monetario, subsidio en especie y otros	\$26.045.654.345	\$22.741.939.303	\$3.303.715.042	15%
Otros gastos	\$840.244.663	\$805.944.125	\$34.300.538	4%
Valor económico distribuido (B)	\$76.666.979.403	\$71.272.360.903	\$5.394.618.500	8%
= Valor económico retenido (A-B)	\$3.530.978.075	\$3.554.577.940	\$23.599.865	-1%

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los suscritos Representante Legal CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL y la Contador Público OLGA LILIANA BUENDIA BOTELLO de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander "COMFANORTE", con NIT. 890.500.516-3

CERTIFICAMOS:

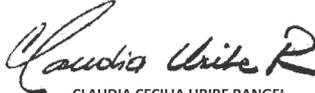
Que hemos preparado bajo nuestra responsabilidad los siguientes Estados Financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo junto con las notas explicativas con corte a Diciembre 31 del 2019 y 2018, de acuerdo con la normatividad legal aplicable como son entre otras la Ley 222 de 1995 y el marco técnico normativo (MTN2) aplicable de NIIF para pymes de las entidades clasificadas en el Grupo 2 de acuerdo a las reglamentaciones del artículo 3º y 5º de la Ley 1314 del 2009, por la cual se regulan los Principios y Normas de Contabilidad e Información Financiera y de Aseguramiento de información Aceptados en Colombia.

- Que los hechos económicos que afectan los estados financieros, han sido correctamente clasificados, descritos y revelados y están contenidos en las notas de revelaciones correspondientes con corte al 31 de diciembre del 2019 y 2018, por lo que se certifica que las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares de nuestro Software contable, debidamente soportados y reflejan

razonablemente la situación financiera COMFANORTE, excepto las cifras del año 2018 – reexpresadas, que de acuerdo a la materialidad determinada en el Manual de Políticas Contables, fue necesario elaborar extracontablemente la presentación, teniendo en cuenta que los libros oficiales ya se encontraban cerrados.

- Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos y con las acumulaciones y compensaciones contables de sus transacciones en el ejercicio de 2019 y 2018.
- Además, informamos que no hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que puedan afectar la situación económica de COMFANORTE.

Se expide la presente certificación en Cúcuta, a los 23 días del mes de febrero del 2019, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 222 de 1995.



CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL
Directora Administrativa



OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO
Contador
Matricula No. T.P. 91678-T



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A 31 DE DICIEMBRE
CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	2019	2018	2018 Re-expresado
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente del efectivo (Nota 5)	16.291.587.642	10.236.525.178	10.236.525.178
Activos financieros - Inversiones (Nota 6)	5.791.611.695	5.553.416.386	5.553.416.386
Cuentas por cobrar por Salud y Servicios Sociales (Nota 7)	1.966.758.051	2.776.837.949	2.775.896.315
Anticipos y avances, anticipos de impuestos (Nota 8)	817.367.834	1.010.087.131	1.010.087.131
Demás cuentas por cobrar corrientes (Nota 9)	3.535.419.010	2.626.762.072	2.685.133.971
Deterioro de cuentas por cobrar (Nota 10)	(689.971.494)	(24.942.942)	(24.942.942)
Inventarios (Nota 11)	91.397.962	62.287.793	62.287.793
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	27.804.170.698	22.240.973.567	22.298.403.832
ACTIVO NO CORRIENTE			
Activos financieros - Inversiones (Nota 6)	1.870.868.727	1.604.912.841	1.604.912.841
Cuentas por cobrar por Salud y Servicios Sociales (Nota 7)	2.754.629.746	2.866.681.184	2.866.681.184
Otras cuentas por cobrar no corrientes (Nota 9)	2.100.000.000	2.625.000.000	2.625.000.000
Deterioro de cuentas por cobrar no corrientes (Nota 10)	(2.754.629.746)	(1.543.742.802)	(1.543.742.802)
Propiedad, planta y equipo y propiedad de inversion (Nota 12)	39.006.338.255	35.388.722.688	35.388.722.688
Intangibles (Nota 13)	1.058.927.847	1.690.073.669	1.690.073.669
Fondos con destinación específica y otros activos (Nota 14)	18.849.875.421	18.102.846.042	18.102.846.042
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	62.886.010.250	60.734.493.623	60.734.493.623
TOTAL ACTIVO	90.690.180.948	82.975.467.190	83.032.897.454

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A 31 DE DICIEMBRE
CIFRAS EN PESOS

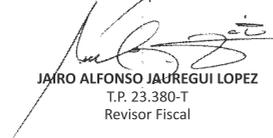
NOMBRE DE CUENTA	2019	2018	2018 Re-expresado
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones financieras (Nota 15)	963.005.255	1.012.800.253	1.012.800.253
Proveedores (Nota 16)	217.753.655	155.744.660	155.744.660
Cuentas por pagar (Nota 17)	8.787.319.396	7.606.685.150	7.678.051.675
Impuestos gravámenes y tasas (Nota 18)	203.896.109	147.176.447	147.176.447
Beneficios a empleados (Nota 19)	1.174.954.614	936.354.306	936.354.306
Pasivos estimados y provisiones (Nota 20)	196.876.479	189.119.452	189.119.452
Diferidos (Nota 21)	1.899.461.766	633.633.540	632.568.540
Otros pasivos (Nota 22)	517.293.113	431.577.076	431.577.076
TOTAL PASIVO CORRIENTE	13.960.560.387	11.113.090.884	11.183.392.409
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras (Nota 15)	1.459.828.460	1.178.080.057	1.178.080.057
Fondos con destinación específica y otros pasivos (Nota 23)	15.074.847.082	16.328.888.065	15.287.047.612
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	16.534.675.542	17.506.968.122	16.465.127.669
TOTAL PASIVO	30.495.235.929	28.620.059.006	27.648.520.077
PATRIMONIO			
Obras y programas de beneficio social (Nota 24)	20.939.761.309	19.648.793.768	19.648.793.768
Superavit (Nota 25)	3.956.447.618	2.595.559.668	2.595.559.668
Reservas (Nota 26)	700.409.309	939.560.859	939.560.859
Resultado del ejercicio (Nota 27)	3.530.978.076	3.554.577.940	4.583.547.133
Resultado de ejercicios anteriores (Nota 28)	31.067.348.707	27.616.915.948	27.616.915.948
TOTAL PATRIMONIO	60.194.945.019	54.355.408.184	55.384.377.376
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	90.690.180.948	82.975.467.190	83.032.897.454
CUENTAS DE ORDEN			
Deudoras (Nota 35)	50.532.357	42.970.994	42.970.994
Acreedoras (Nota 36)	16.926.018.836	12.539.678.922	12.539.678.922



CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL
Directora Administrativa



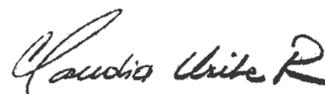
OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO
Contador
Matrícula No. T.P. 91678-T



JAIRO ALFONSO JAUREGUI LOPEZ
T.P. 23.380-T
Revisor Fiscal

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO RESULTADO INTEGRAL DE ENERO A DICIEMBRE
CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	2019	2018	2018 Re-expresado
Ingreso de actividades ordinarias (Nota 29)	78.667.351.583	72.334.849.014	73.347.544.134
Costo de venta y prestación del servicio (Nota 30)	45.479.759.260	40.758.572.371	40.709.246.469
UTILIDAD BRUTA	33.187.592.322	31.576.276.643	32.638.297.665
Gastos operacionales de la administración y servicios sociales (Nota 31)	16.156.418.750	12.937.401.249	12.969.288.369
Apropiaciones y transferencias de ley (Nota 32)	14.190.556.730	16.770.443.158	16.770.443.158
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	2.840.616.843	1.868.432.236	2.898.566.138
Otros ingresos (Nota 33)	1.530.605.896	2.492.089.829	2.491.866.754
Otros gastos (Nota 34)	840.244.663	805.944.125	806.885.760
RESULTADO DEL EJERCICIO	3.530.978.076	3.554.577.940	4.583.547.132


CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL
Directora Administrativa


OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO
Contador
Matrícula No. T.P. 91678-T


JAIRO ALFONSO JAUREGUI LOPEZ
T.P. 23.380-T
Revisor Fiscal

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO EJERCICIO TERMINADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
CIFRAS EN PESOS REEXPRESADOS

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES DEL EJERCICIO Y ACUMULADOS	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	SUPERÁVIT VALORIZACIÓN - OTRO RESULTADO INTEGRAL	TOTAL DEL PATRIMONIO
SALDOS DE COLGAAP A DICIEMBRE 31 2015	17.261.936.392	2.592.359.668	809.742.616	6.139.176.794	898.489.840	26.052.613.997	53.754.319.307
Efecto Patrimonial por Convergencia				28.490.413.244	(898.489.840)	(26.052.613.997)	1.539.309.407
SALDOS A 1 DE ENERO DE 2016	17.261.936.392	2.592.359.668	809.742.616	34.629.590.038	-	-	55.293.628.714
Donaciones del año		3.200.000					3.200.000
Reserva legal ajustes inversiones			57.377.998				57.377.998
Traslado de Remanentes Acumulados	1.831.728.422			(1.831.728.422)			0
Pérdidas del Ejercicio 2016				(2.939.391.474)			(2.939.391.474)
Efectos liquidación EPS y creación de mandato				(2.891.529.180)			(2.891.529.180)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	1.831.728.422	3.200.000	57.377.998	(7.662.649.075)			(5.770.342.656)
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2016	19.093.664.814	2.595.559.668	867.120.614	26.966.940.963	-	-	49.523.286.058
Remanentes del Ejercicio				1.212.454.931			1.212.454.931
Traslado de Remanentes Acumulados	386.078.329			(386.078.329)			0
Aumento Reserva			7.125.124				7.125.124
Reserva Programa Salud			(358.183.950)	358.183.950			0
Ajustes de Ejercicios Anteriores				(111.400)			(111.400)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	386.078.329	-	(351.058.826)	1.184.449.152			1.219.468.655
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2017	19.479.743.143	2.595.559.668	516.061.787	28.151.390.115	-	-	50.742.754.713
Remanentes del Ejercicio				4.583.547.132			4.583.547.132
Traslado de Remanentes Acumulados				534.474.166	(534.474.166)		0
Traslado Reserva	169.050.625			(110.975.094)			58.075.531
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	169.050.625	-	423.499.072	4.049.072.966			4.641.622.663
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2018	19.648.793.768	2.595.559.668	939.560.859	32.200.463.080	-	-	55.384.377.375
Remanentes del Ejercicio				3.530.978.076			3.530.978.076
Traslado de Remanentes Acumulados	1.290.967.541			(1.018.270.013)			0
Activos adquiridos de fondos de ley		1.360.887.950					1,360,887,950
Ajustes vigencia anterior				(114.844.360)			(114,844,360)
Traslado Reserva Legal				33.545.978			33,545,978
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	1.290.967.541	1,360,887,950	(239,151,550)	2,397,863,703	-	-	4,810,567,644
SALDOS A DICIEMBRE 2019	20.939.761.309	3.956.447.618	700.409.309	34.598.326.783			60.194.945.019


 CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL
 Directora Administrativa


 OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO
 Contador
 Matrícula No. T.P. 91678-T


 JAIRO ALFONSO JAUREGUI LOPEZ
 T.P. 23.380-T
 Revisor Fiscal

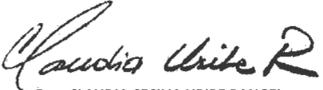


**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO DE ENERO A DICIEMBRE 2019 REEXPRESADO 2018
CIFRAS EN PESOS**

NOMBRE DE CUENTA	2019	2018	2018 REEXPRESADO
1-ACTIVIDAD OPERATIVA			
EFFECTIVO RECIBIDO DE:			
Aportes	63.357.917.582	58.376.954.093	58.376.954.093
Otros Servicios	19.480.369.834	15.748.898.529	17.198.914.547
TOTAL EFECTIVO RECIBIDO	82.838.287.416	74.125.852.622	75.575.868.640
EFFECTIVO PAGADO POR:			
Apropiaciones de Ley y Transferencias	(14.172.609.941)	(16.770.443.158)	(16.770.443.158)
Subsidios	(36.282.220.273)	(22.741.939.303)	(22.741.939.303)
Servicios Sociales y administrativos	(19.943.043.504)	(28.473.717.009)	(28.450.315.498)
TOTAL EFECTIVO PAGADO	(70.397.873.718)	(67.986.099.469)	(67.962.697.959)
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:			
Financieros Recibidos	663.801.197	459.766.333	459.766.333
Financieros Pagados	(627.329.600)	(632.699.328)	(632.699.328)
Impuestos Pagados	(678.407.462)	(511.854.429)	(511.854.429)
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	(641.935.865)	(684.787.424)	(684.787.424)
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD OPERATIVA	11.798.477.834	5.454.965.729	6.928.383.257
2- ACTIVIDAD DE INVERSION			
Compras de activos fijos	(3.108.298.061)	(635.118.237)	(635.118.237)
Ventas de activos fijos	-	4.800.000.000	4.800.000.000
Financiación venta clínica	-	(4.200.000.000)	(4.200.000.000)
Intangibles	(782.211.362)	(511.589.105)	(511.589.105)
Inversiones	(28.419.908)	(5.942.422.931)	(7.050.575.423)
Inversiones cuentas en participación	(780.000.000)	(1.422.000.000)	(1.422.000.000)
Crédito social	284.444.159	351.626.352	351.626.352
Préstamos a empleados	16.656.028	22.164.444	22.164.444
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE INVERSION	(4.397.829.143)	(7.537.339.477)	(8.645.491.970)
3-ACTIVIDAD DE FINANCIACION			
Traslados por Apropiaciones de Ley	14.172.609.941	16.770.443.158	16.770.443.158
Variaciones de los Fondos de Ley	(15.340.934.885)	(14.661.578.893)	(16.134.996.422)
Nuevas Obligaciones Financieras	1.025.503.191	1.098.566.850	1.098.566.850
Pago de Obligaciones Financieras	(793.549.786)	(1.266.511.949)	(1.266.511.949)
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE FINANCIACION	(936.371.539)	1.940.919.166	467.501.637
4-AUMENTO O DISMINUCION DE EFECTIVO	6.464.277.151	(141.454.583)	(1.249.607.075)
EFFECTIVO A PRINCIPIO DE AÑO	30.890.082.204	31.031.536.787	31.031.536.787
EFFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	37.354.359.355	30.890.082.204	30.890.082.204

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO DE ENERO A DICIEMBRE 2019 REEXPRESADO 2018
CIFRAS EN PESOS**

CONCILIACION DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO TOTAL	DICIEMBRE 31 DE 2019	DICIEMBRE 31 DE 2018	DICIEMBRE 31 DE 2018 REEXPRESADO
DETALLE DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO			
Efectivos y Equivalentes de Efectivo corrientes	16.291.587.642	10.236.525.178	10.236.525.178
Inversiones como equivalentes al efectivo	5.791.611.695	5.233.416.386	5.233.416.386
Fondos de Ley con Destinación Especifica (Restringido)	6.379.043.462	6.711.035.859	6.711.035.859
Fondos y/o Convenios de Cooperación (Restringido)	243.621.159	287.957.560	287.957.560
Transferencias Recibidas por Excedentes del 55%	1.174.206.386	2.640.172.374	2.640.172.374
Saldo para Obra y Programas de Beneficio Social	4.886.199.777	3.226.568.118	3.226.568.118
Efectivo por el Contrato de Mandato EPS Liquidación	2.588.089.234	2.554.406.729	2.554.406.729
TOTALES	37.354.359.355	30.890.082.204	30.890.082.204
CONCILIACION DEL REMANENTE NETO DE LOS EJERCICIOS			
REMANENTE DEL EJERCICIO	3.530.978.076	3.554.577.940	4.583.547.132
PARTIDAS QUE NO GENERAN ENTRADA NI SALIDA DE EFECTIVO			
Depreciación del Año	851.570.444	808.653.009	808.653.009
Amortización del año	669.208.083	645.073.767	645.073.767
Deterioro de la Cartera	1.464.240.621	186.154.847	186.154.847
Pérdida por Bajas de Activos	-	151.074.637	151.074.637
Afectaciones por Provisiones por Contingencias	7.757.027	1.971.160	1.971.160
Utilidad en Venta de Activos	-	(1.041.392.801)	(1.041.392.801)
Subsidios no Cobrados	(190.305.620)	(240.458.960)	(240.458.960)
Ajustes de Ejercicios Anteriores	914.536.837	(105.529.412)	(105.529.412)
Recuperaciones de Deterioro	(229.894.728)	(133.735.428)	(133.735.428)
TOTALES	3.487.112.665	271.810.819	271.810.819
EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	7.018.090.740	3.826.388.759	4.855.357.950
VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO			
Deudores	994.262.635	(198.179.597)	(191.147.700)
Inventarios	(29.110.169)	156.738.803	156.738.803
Cuentas por Pagar	1.509.937.331	1.357.231.247	1.364.135.611
Intangibles	744.149.101	-	-
Impuestos Gravámenes y Tasas	56.719.661	(11.777.333)	(11.777.333)
Beneficios a Empleados por Pagar	238.600.308	179.664.601	179.664.601
Ingresos Recibidos por Anticipado	1.265.828.226	144.899.250	575.411.326
TOTAL VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL C/T	4.780.387.093	1.628.576.970	2.073.025.307
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	11.798.477.834	5.454.965.729	6.928.383.257
RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO			
PERIODO 2019	PERIODO 2018	PERIODO 2018 REEXPRESADO	
1- Actividad Operativa	11.798.477.834	5.454.965.729	6.928.383.257
2- Actividad de Inversión	(4.397.829.143)	(7.537.339.477)	(8.645.491.970)
3- Actividad de Financiación	(936.371.539)	1.940.919.166	467.501.637
AUMENTO NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	6.464.277.151	(141.454.583)	(1.249.607.075)


CLAUDIA CECILIA URIBE RANGEL
Directora Administrativa


OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO
Contador
Matrícula No. T.P. 91678-T


JAIRO ALFONSO JAUREGUI LOPEZ
T.P. 23.380-T
Revisor Fiscal



En el año 2010 la Superintendencia del Subsidio Familiar emitió la Circular Externa 023, en la cual se estableció para las Cajas de Compensación Familiar un marco conceptual y normativo para la implementación y ajustes del Sistema de Control Interno como elemento fundamental del Gobierno Corporativo, bajo los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la caja;
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la Caja;
- Orientar a los organismos de Dirección, Administración y jefaturas de la caja en el cumplimiento de los deberes que les corresponde según la normatividad vigente, precisando el alcance de la responsabilidad en materia de control interno de los distintos órganos sociales;
- Fomentar los principios de control interno de “autorregulación” como “el autocontrol”, dado que sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde a los administradores, todos los integrantes de la corporación deben evaluar y controlar su propio trabajo.

Como apoyo técnico de la implementación y ajustes del sistema de control interno SCISF Comfanorte ha venido utilizando los estándares internacionales COSO I o Marco Integrado de Control Interno y el COSO II o E.R.M. (Enterprise Risk Management) o Administración del Riesgo Empresarial y actualmente se definió integrar COSO 2013 con el COSO ERM 2017 enfocados en la mejora continua de la caja.

Lo anterior, da como resultado el modelo de Control Interno para COMFANORTE que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo que se requiera.

Esa estructura debe entenderse como, “el conjunto de toda la información documentada disponible en el Sistema de Gestión Integral como políticas, procedimientos, principios, manuales, guías, reglamentos, protocolos, instrucciones de trabajo; con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable de los objetivos y políticas generales de control”.



MATRIZ DE RIESGOS INHERENTE A 30 DE DICIEMBRE DE 2019

NIVEL DE IMPACTO								
5	4	3	2	1		ZONA DE RIESGO	#	%
2	5	3	0	0		EXTREMO	0	0,00%
4	22	83	73	0		ALTO	609	64,72%
3	15	257	407	34		MODERADO	316	33,58%
2	7	4	5	4		BAJO	16	1,70%
1	3	5	0	0		TOTAL	941	

RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO
1	2	3	4	5

NIVEL DE PROBABILIDAD

MATRIZ DE RIESGOS RESIDUAL A 30 DE DICIEMBRE DE 2019

NIVEL DE IMPACTO								
5	4	3	2	1		ZONA DE RIESGO	#	%
2	0	0	0	0		EXTREMO	0	0,00%
4	25	15	22	0		ALTO	175	18,60%
3	71	421	136	2		MODERADO	745	79,17%
2	7	168	39	0		BAJO	21	2,23%
1	3	5	4	0		TOTAL	941	

RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO
1	2	3	4	5

NIVEL DE PROBABILIDAD

La Caja cuenta con una exposición controlada al Riesgo Residual del 81,4% en zona baja y moderada, con un 18,6% en riesgos en zona alta. A la fecha cada subproceso cuenta con controles documentados para prevenir la materialización de los riesgos. No obstante, los controles proporcionan un grado de seguridad razonable pero no absoluta; por lo tanto, son susceptibles de oportunidades de mejora que pueden contribuir a generar un adecuado ambiente de control, para la búsqueda del cumplimiento de los objetivos corporativos.

A la fecha del reporte de este informe, se han definido planes de

acción u oportunidades de mejora documentados ante el sistema de gestión para corregir y prevenir eventualidades que puedan interceder en el logro de los objetivos de la Corporación.

Se viene realizando un trabajo con los subprocesos en busca de la mejora continua, enfatizado en la mejora de los controles desde su diseño de acuerdo a los lineamientos del Modelo COSO 2013 donde cada control debe contener:

1. Responsable del control
2. ¿Qué hace?
3. Frecuencia del control
4. Cómo lo hace
5. Evidencia del control
6. Desviación (en caso de... que se hace)

Todo lo anterior, se ha desarrollado a un 50% de los subprocesos.

Dentro de la Gestión del Sistema de Control Interno y la implementación del modelo COSO I o Marco Integrado de Control Interno y el COSO II o E.R.M. (Enterprise Risk Management) o Administración del Riesgo Empresarial y actualmente se definió integrar COSO 2013 con el COSO ERM 2017, se ha considerado con un especial tratamiento el riesgo de Corrupción. Se inicia la planeación de lo que será el Programa de Fraude y Anticorrupción y la valoración de estos riesgos en cada uno de los procesos que conforman la Corporación. GRI205-2



77 Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas



La Corporación realiza el análisis e investigación de tendencias y entorno, identificando los gustos, preferencias y necesidades del afiliado y su núcleo familiar; precisando las principales variables o tendencias que pueden determinar el comportamiento de un servicio o producto en el mercado; comunicando dichos criterios a los procesos o UES para la toma de decisiones.

▶▶▶ 11.1 Nuestras Partes Interesadas GRI102-21, GRI102-40, GRI102-42

Para definir los Grupos de Interés, la Corporación aplica el procedimiento de clasificación según su poder, legitimidad y urgencia.



ID	INTERESADO	CLASIFICACIÓN	PRIORIDAD
24	Afiliados	Crítico	Alta
30	Trabajadores	Crítico	Alta
33	Superintendencia de Subsidio Familiar SSF	Crítico	Alta
36	Proveedores de productos, servicios y procesos externos	Crítico	Alta
40	Familia de los trabajadores	Crítico	Alta
39	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Dependiente	Media
37	Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corponor)	Dependiente	Media
28	Miembros del Comité de Alta Dirección	Dependiente	Media
31	Comunidad nortesantandereana	Dominante	Media
25	Beneficiarios	Dominante	Media
26	Asamblea General	Dominante	Media
27	Consejo Directivo	Dominante	Media
32	Gobernación de Norte de Santander	Discrecional	Baja
29	Pacto Global Colombia	Discrecional	Baja
38	Alcaldía de Cúcuta	Discrecional	Baja
35	Contraloría General de la Nación	Discrecional	Baja



Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas



Interesado	Necesidades	Mecanismos de comunicación	Sistema de gestión aplicable	Clasificación
Afiliado	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Servicios efectivos, oportuno y confiables SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Respeto por el medio ambiente No contaminación de los recursos SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Sentirse seguros cuando esten utilizando los servicios de la Caja.	Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación Grupos Focales	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Critico
Beneficiarios	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Servicios efectivos, oportuno y confiables SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Respeto por el medio ambiente No contaminación de los recursos SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Sentirse seguros cuando esten utilizando los servicios de la Caja.	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación Grupos Focales	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dominante
Asamblea General	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de la Planeación y el Direccionamiento Estratégico de la Corporación. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Reunion de Asamblea General Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dominante
Consejo Directivo	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de la Planeación y el Direccionamiento Estratégico de la Corporación. Cumplimiento de los requisitos de la SSF. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Reuniones de Consejo Directivo Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dominante
Miembros del Comité de Alta Dirección	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Conformidad del Sistema de Gestión de Calidad SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Conformidad del Sistema de Gestión Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dependiente
Pacto Global Colombia	Cumplimiento de los principios de derechos humanos, trabajo digno, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. Documentación del Informe de Sostenibilidad y apoyo de la agenda 2030 y ODS	Pagina Web Comunicados Corporativos Redes sociales Congreso	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Discrecional
Trabajadores	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Mejora Continua SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Despertar conciencia ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de todos los requisitos de seguridad y salud en el trabajo	Comunicados Corporativos (lotus) Buzones línea ética COPASST Reuniones de grupo primario	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Critico
Comunidad Norte Santandereana	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de los requisitos de productos y servicios. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación Grupos Focales	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dominante
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Grupos Focales		

Interesado	Necesidades	Mecanismos de comunicación	Sistema de gestión aplicable	Clasificación
Gobernación del Norte de Santander	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de requisitos legales. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Discrecional
Superintendencia de Subsidio Familiar SSF	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Cumplimiento de los requisitos legales y de la SSF SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	-	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Critico
COMFAORIENTE	Competencia leal en los aspectos legales, organizacionales y normativos.	Pagina Web Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	
Contraloría General de la Nación	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de requisitos legales. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Discrecional
Proveedores de productos, servicios y procesos externos	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Conformidad del Sistema de Gestión de Calidad SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Conformidad del Sistema de Gestión Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Critico
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corporon)	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la normatividad legal vigente y demás requisitos del sistema de Gestión Ambiental al igual que su mejora continua.	Pagina Web Comunicados Corporativos Redes sociales	NTC ISO 14001:2015	Dependiente
Alcaldía de Cúcuta	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de requisitos legales. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Discrecional
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Cumplimiento de requisitos legales. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Cumplimiento de la Legislación Ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de la Legislación en Seguridad y Salud en el trabajo	Pagina Web Portafolio de Servicios Comunicados Corporativos Redes sociales Medios masivos de comunicación	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Dependiente
Familia de los trabajadores	SISTEMA DE GESTION CALIDAD Mejora Continua SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Despertar conciencia ambiental SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Cumplimiento de todos los requisitos de seguridad y salud en el trabajo	Pagina web	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Critico





Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas



11.2 Resultados Grupo Focal (Circular Externa No. 00018 de 2016 SSF) GRI102-43

Los grupos focales son reuniones realizadas con nuestros grupos de interés, con el fin de realizar una entrevista grupal en el que se dialogue sobre temas específicos de interés general por cada servicio ofrecido por la Corporación; logrando realizar un estudio de opiniones de los asistentes con el fin de conocer de manera directa la percepción del grupo para realizar las mejoras a que haya lugar.

TRIMESTRE	TEMA
I DEL 2019	Evaluar percepción de la atención
II DEL 2019	Identificar momentos de verdad que viven los trabajadores usuarios de los servicios y la comunidad en general.
III DEL 2019	Análisis de mejoramiento en la atención y prestación del servicio de acuerdo a necesidades y expectativas del usuario.
IV DEL 2019	Identificar la percepción de los afiliados y demás partes interesadas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

90

COBERTURAS GRUPOS FOCALES

REUNIONES

35
2019

19
2018

ASISTENTES

1.802
2019

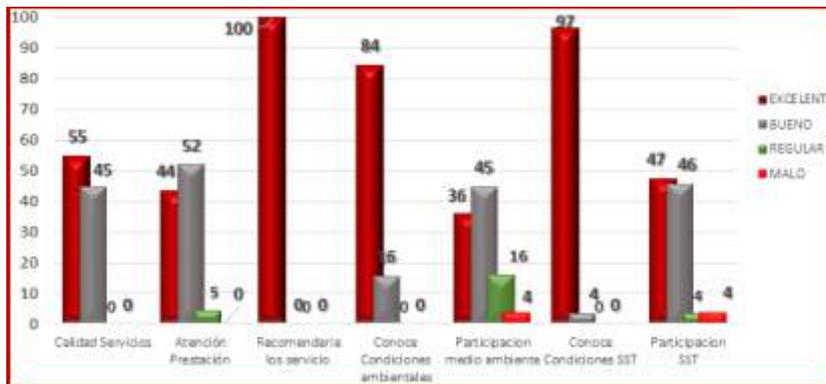
410
2018

En el 2019, se incrementó el número de reuniones de los Grupos Focales en un 184 %, que permitió realizar un mayor acercamiento con más partes interesadas, pasando de 410 a 1802 participantes.





RESULTADOS GRUPOS FOCALES GRI 102-44



Los Grupos Focales como medio de levantamiento de la información y comunicación realizado en las sedes Administrativas de la Caja, evidenciaron que el **96%** califica el SGI como excelente y bueno, aunque un **4%** de los participantes manifiestan la necesidad de fortalecer la atención en la calidad de la prestación del servicio y participación en los Sistemas de Gestión Ambiental y de SST.

11.3 Nuestros Proveedores GRI 414-1

COMFANORTE cuenta con un procedimiento para la selección y evaluación de contratistas, proveedores de productos y servicios y subcontratistas que tiene lineamientos y requisitos en seguridad y salud en el trabajo. A continuación, se detallan algunos lineamientos generales:

- Para aquellos contratistas que realizan trabajos para la empresa se deberán verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente, el cumplimiento de la obligación de afiliación a la seguridad social integral teniendo en cuenta el nivel de Riesgo de las actividades a ejecutar.
- Se informa a los proveedores y contratistas al igual que a los trabajadores al inicio del contrato, los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo incluidas las actividades o tareas de alto riesgo, rutinarias y no rutinarias, así como la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias.





Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



- Se instruirán a los proveedores y contratistas, sobre el deber de informar al subproceso de seguridad y salud en el trabajo acerca de los presuntos accidentes, incidentes y enfermedades laborales ocurridas en el ejercicio del objeto contractual, para que la empresa ejerza las acciones de prevención y control que estén bajo su responsabilidad.
- Se verifica la aptitud y la competencia del contratista y sus trabajadores o subcontratistas, especialmente para el desarrollo de actividades consideradas como de alto riesgo.
- Se verifica periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato en la empresa, el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo por parte de los proveedores, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas.
- Se evalúa el desempeño en SST y se realiza seguimiento a los planes de acción derivados de los hallazgos evidenciados en las auditorias de verificación de cumplimiento del SST.

Lo anteriormente expuesto, se encuentra plasmado en el procedimiento de Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

En el año 2019, se depuró la base de datos de los proveedores y se clasificaron por criticidad; se evaluaron los proveedores contratados por la Corporación teniendo en cuenta aspectos como la calidad del servicio, el cumplimiento en la oferta del producto o servicio, el cumplimiento de aspectos legales y normativos y aspectos que puedan afectar la integridad, la salud, o la seguridad del usuario final. Según los resultados, el 69% fueron evaluados como no críticos y el 45% de los proveedores evaluados fueron críticos. Los proveedores se clasifican además por el tipo de compra: en servicios, en productos y en procesos. La mayor compra se realiza para servicios.

92



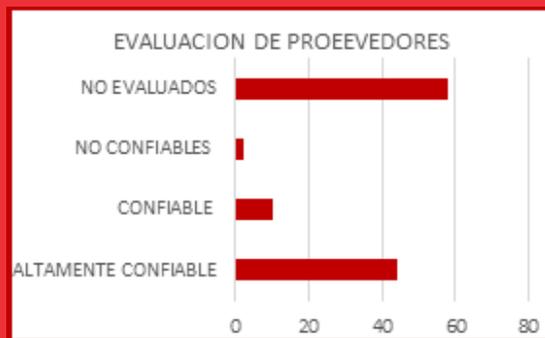


Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



Se evalúa y se reevalúa el proveedor posterior a la compra; observándose en la evaluación que la mayoría de los proveedores evaluados eran "Altamente Confiables" y un pequeño porcentaje eran considerados "No Confiables"; sin embargo, en la re- evaluación la mayoría fueron "Confiables" y ningún proveedor fue considerado "No Confiable".



▶▶▶ 11.4 Gestión de las PQRS GRI 417-2

Las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) son de gran valor para la mejora continua de Comfanorte. Nos interesa en gran manera la opinión y satisfacción de nuestros afiliados y usuarios sobre los servicios que utilizan; por tal razón, se gestionan de manera oportuna a través de distintos canales: buzón de sugerencias, correspondencia, Superintendencia de Subsidio Familiar, de forma presencial y telefónica.





Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



Oportunidad en la Respuesta

En el 2018 se recibieron 1770 registros y en el 2019 se recibieron 1257, presentándose la disminución del **29%** (513), en esta comparación.

1.257

2019

1.770

2018

Disminución

29%

La oportunidad en las respuestas en el 2018 era de **87,8 %** y aumentó un **98,5 %**. Es decir, que, respecto al año anterior, se incrementó en un **10.7%**.

98.5%

2019

87.8%

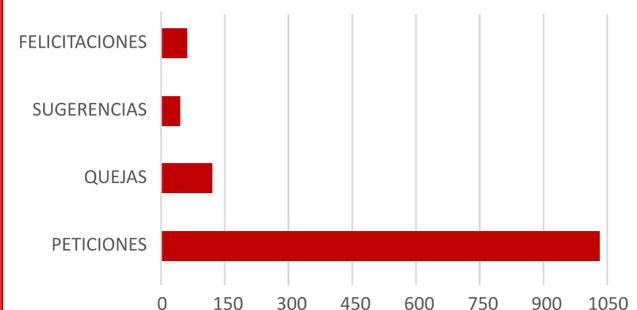
2018

Incremento la oportunidad de respuesta en un

10.7%

De los registros recepcionados (1.257), las Peticiones tienen el peso porcentual del **82%**, las quejas el **9.6%**, las Sugerencias el **3.5%** y las Felicidades el **4.9%**.

CONSOLIDADO PQRSF AÑO 2019





Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



Respecto a las Quejas por Atención del personal, en su clasificación tienen un peso porcentual del **45,4%** (55 registros); generadas en mayor número (16) en el **Centro de Experiencias** y en segundo lugar, en el proceso de subsidio (13).

Respecto a las Quejas por Prestación del Servicio (66), en su clasificación tienen un peso porcentual del **54.6%**, siendo los procesos de **Subsidio con 28** y **Recreación con 19**, los de mayor impacto.

POR ATENCIÓN	
Atención inadecuada	18
Trato irrespetuoso	9
Incumplimiento oferta	7
Mala actitud y servicio al cliente	7
POR PRESTACIÓN	
Subsidio trámites	26
Falta de información	17
Incumplimiento prestación de servicios	12
No entrega de subsidio en especie	9

95

▶▶▶ 11.5 Satisfacción del Cliente (Percepción) GRI 417-3 PQRS

Comfanorte evalúa anualmente los resultados de la satisfacción de los servicios ofrecidos a nuestros afiliados y público en general. A través de esta información, se obtienen las observaciones pertinentes que se analizan con cada Unidad Estratégica de Servicio (UES), y se define un plan de acción para contrarrestar cada uno de las observaciones descritas y si es necesario, se crean acciones de mejora consignadas en nuestro aplicativo de sistema de gestión integral KAWAK.

De igual manera, la Corporación, tiene una estrategia para capacitar en una Cultura de Servicio al Cliente a todo el personal, con el fin de que toda persona que acceda a un servicio en nuestra Corporación se sienta en una experiencia gratificante, y vuelva acompañado.





Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



○ SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA PQRSF



96

La Satisfacción en las respuestas en el 2019, mejoró un 2% con respecto al 2018.

▶▶▶ 11.6 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente GRI 418-1

Comfanorte reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, dando cumplimiento al artículo 15 de la constitución política colombiana, Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, Decreto reglamentario 1074 de 2015 y Circular Externa 02 del 04 de noviembre de 2015.

Para garantizar este derecho, el Oficial de Cumplimiento del proceso de Planeación, está realizando los ajustes necesarios para fortalecer el sistema de protección de datos y buen uso de los datos personales de los titulares en la corporación, atendiendo la nueva normatividad emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y resaltando en cada seguimiento la importancia de contar con la autorización previa del titular y conservación de la prueba.





Conocimiento del cliente y relacionamiento

Con nuestras partes interesadas



Para ello, se han desarrollado capacitaciones presenciales en las que han participado los trabajadores de los diferentes procesos de la Caja. Se tiene publicado en la página web la Política para el Tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad. Se realizó el inventario de las bases de datos con información personal de la Caja, ya que como responsables del tratamiento de esta, se debe cumplir con el Registro Nacional de Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

296

Número empleados sensibilizados

344

Número empleados que
tratan datos personales

TOTAL **86%**

Durante el año 2019 no se presentaron reclamaciones o quejas fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente o titular del cual Comfanorte actúa como responsable en las bases de datos manejadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio reportadas en el año 2017.

97





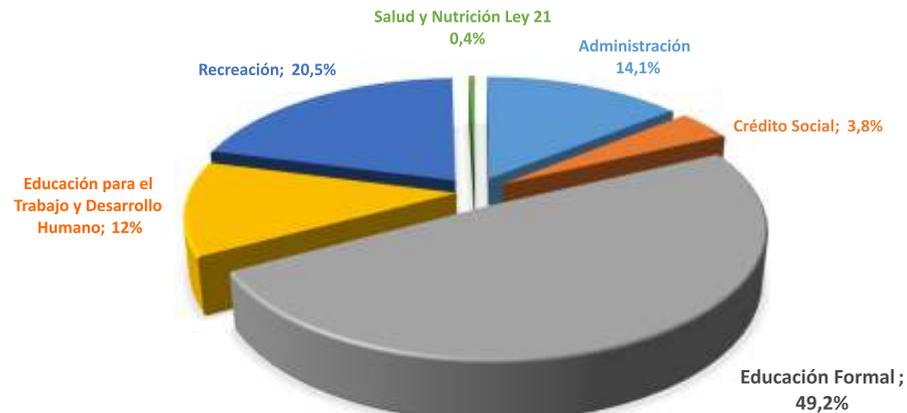
12.1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados: GRI 102-10 y GRI 203-1

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, ejecutó un total de inversiones por valor de

\$ 3.480.844.581

98

SERVICIO	INVERSIÓN	%
Administración	\$ 490.738.277	14,1%
Crédito Social	\$ 132.977.893	3,8%
Educación Formal	\$ 1.712.856.140	49,2%
Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	\$ 417.466.765	12%
Recreación	\$ 712.285.506	20,5%
Salud y Nutrición Ley 21	\$ 14.520.000	0,4%



La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, ejecutó un total de inversiones por valor de \$3.480.844.581 en la vigencia 2019.

La inversión realizada en el servicio de Educación Formal, fue de \$1.712.856.140, en la modalidad de ampliación y mejoras de la infraestructura de la Institución Educativa Colegio Comfanorte; y dotación para el servicio.

En el servicio de recreación, se invirtió un valor de \$712.285.506, que corresponde a mejoras en la infraestructura de los Centros Vacacionales y en el Ecoparque Comfanorte; y dotación para el funcionamiento del servicio.

Del centro de costo de Administración, se ejecutó un valor de \$490.738.277, invertidos en la mejora de la infraestructura del Edificio Sede, dotaciones, y para el aumento de la participación del Fideicomiso de Crédito Social.

En el servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se invirtió un valor de \$417.466.765, que correspondió a dotaciones para el servicio, y mejoras a la infraestructura del Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte.

En el servicio de crédito social, se invirtió el valor de \$132.977.893, para el aumento de la participación del Fideicomiso de Crédito Social. En el servicio de Salud y Nutrición, se ejecutó el valor de \$14.520.000, en dotaciones para el servicio.

▶▶▶ **12.2 Impactos económicos indirectos significativos:** GRI 203-2

Los impactos económicos generados de las inversiones realizadas durante el año de reporte son las derivadas de la gestión social que impacta de manera positiva en la población beneficiada de los programas y proyectos realizados. Los impactos se traducen en inyectar a la población oportunidades y beneficios para el mejoramiento en su calidad de vida a través de los programas de capacitación, recreación y atención a los adultos mayores y a personas en condición de discapacidad.



13 Protección del Medio Ambiente



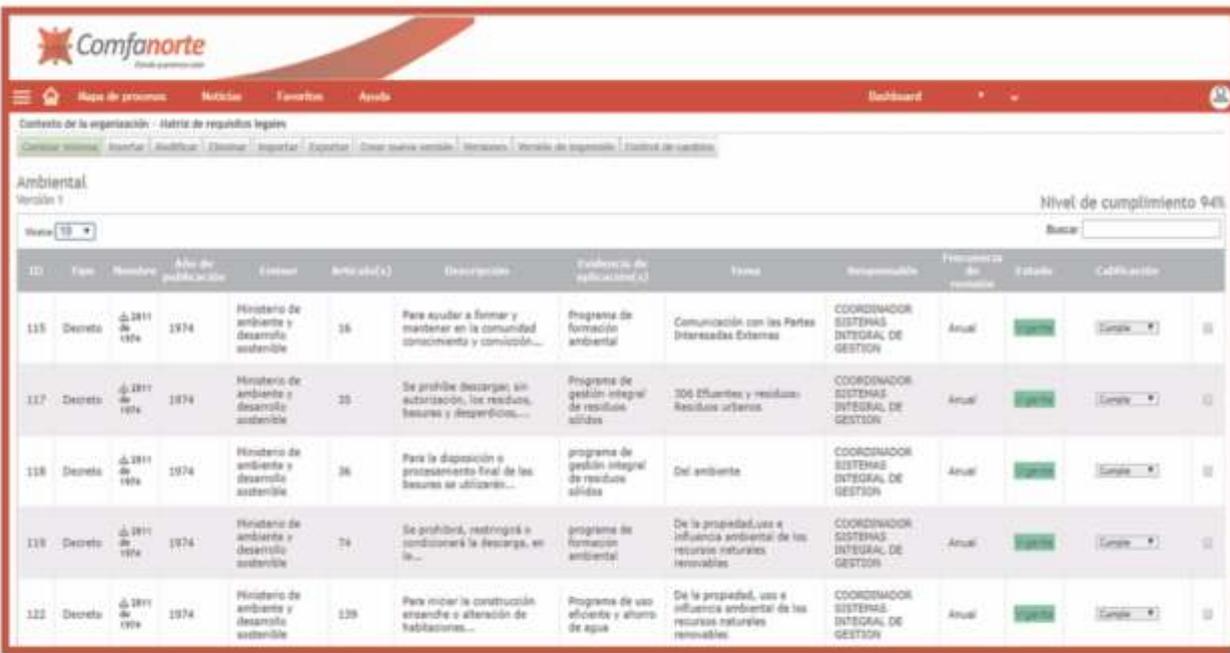
La Corporación cuenta con su Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 para la totalidad de la operación de sus procesos y de sus servicios. El mismo le permite a la Caja cumplir con la legislación ambiental correspondiente y mantener su compromiso con el Pacto Global, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A su vez el SGA se encuentra alineado al Direccionamiento Estratégico Corporativo y el Sistema de Gestión Integral SGI – Comfanorte.

100

ODS	GRI ESTÁNDARES AMBIENTALES		ASPECTOS AMBIENTALES		IMPACTOS AMBIENTALES	
	301	Materiales	Materiales utilizados renovables	1	Consumo de papel	Contaminación del suelo
			Materiales utilizados no renovables	2	Consumo de gas natural	Contaminación atmosférica
			Insumos reciclados utilizados	3	Consumo de papel membreteado	Consumo del suelo
			Productos reutilizados y materiales de envasado	4	Consumo de tinta de impresoras	Contaminación del suelo
	302	Energía	Energía	5	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales
	303	Agua	Agua potable	6	Consumo de agua	Agotamiento de los recursos naturales
			Vertido de aguas sanitarias	7	Descarga de agua con residuos orgánicos e inorgánicos	Afectación a cuerpos de aguas subterráneas y superficiales
			Vertido de aguas industriales	8	Descarga de agua con aceites	Afectación a cuerpos de aguas subterráneas y superficiales
			Captación de agua	9	Consumo de aguas naturales	Alteración del cauce
	304	Biodiversidad	Fauna	10	Uso de fauna local	Deterioro de la biodiversidad
			Vegetación	11	Uso de vegetación local	Deterioro de la biodiversidad
			Suelos	12	Modificación del paisaje	Cambios fisicoquímicos a las propiedades del suelo
				13	Remoción de capa vegetal	Activación o generación de procesos erosivos o de movimientos en masa
				14	Movimiento de tierras	Cambios fisicoquímicos a las propiedades del suelo

13.1 Legislación y normativa ambiental. GRI 307-1

Al igual que en los reportes de informes anteriores, no se ha presentado ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normatividad vigente, ya que hasta al momento siempre que se realiza algún proyecto, se cumple con los requerimientos exigidos en aspectos ambientales. Nuestro nivel de cumplimiento de requisitos legales al período del informe es de 94 %.



Comfanorte
Inicio | Mapa de procesos | Noticias | Eventos | Ayuda | Dashboard

Contexto de la organización - Matriz de requisitos legales

Compartir enlaces | Imprimir | Actualizar | Eliminar | Reportar | Exportar | Crear nueva versión | Historial | Versión de legislación | Estado de cambios

Ambiental
Versión 1

Nivel de cumplimiento 94%

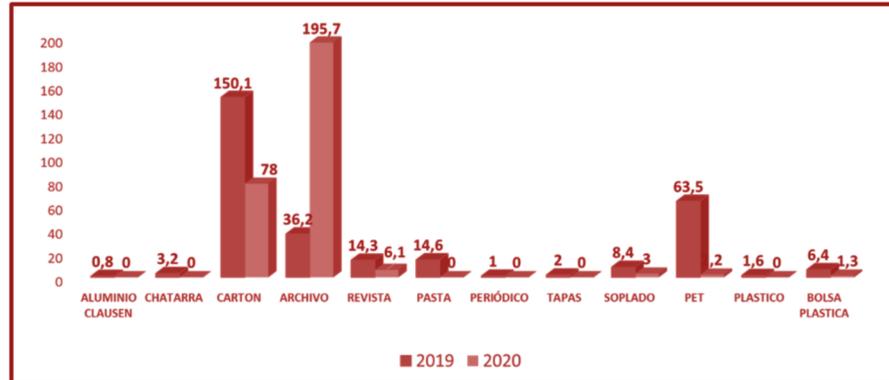
Buscar

ID	Form	Nombre	Año de publicación	Entidad	Artículo(s)	Descripción	Indicador de aplicación(s)	Tema	Responsable	Frecuencia de revisión	Estado	Categoría	
115	Decreto	Δ 1811 de 1974	1974	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	35	Para ayudar a formar y mantener en la comunidad conocimiento y conciencia...	Programa de formación ambiental	Comunicación con las Partes Interesadas Externas	COORDINADOR SISTEMAS INTEGRAL DE GESTION	Anual	Complido	Complido	0
117	Decreto	Δ 1811 de 1974	1974	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	25	Se prohíbe descargar sin autorización, los residuos, líquidos y desperdicios...	Programa de gestión integral de residuos sólidos	306 Efuentes y residuos Residuos urbanos	COORDINADOR SISTEMAS INTEGRAL DE GESTION	Anual	Complido	Complido	0
118	Decreto	Δ 1811 de 1974	1974	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	36	Para la disposición o procesamiento final de los Resuros se utilizarán...	Programa de gestión integral de residuos sólidos	Del ambiente	COORDINADOR SISTEMAS INTEGRAL DE GESTION	Anual	Complido	Complido	0
119	Decreto	Δ 1811 de 1974	1974	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	74	Se prohibirá, restringirá o condicionará la descarga, en la...	Programa de formación ambiental	De la propiedad, uso e influencia ambiental de los recursos naturales renovables	COORDINADOR SISTEMAS INTEGRAL DE GESTION	Anual	Complido	Complido	0
122	Decreto	Δ 1811 de 1974	1974	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	129	Para mejorar la construcción estrecho o alteración de habitaciones...	Programa de uso eficiente y ahorro de agua	De la propiedad, uso e influencia ambiental de los recursos naturales renovables	COORDINADOR SISTEMAS INTEGRAL DE GESTION	Anual	Complido	Complido	0



▶▶▶ 13.2 Manejo adecuado de residuos GRI 301-2, GRI 306-4

Comfanorte, comprometida con el medio ambiente, busca estrategias con el fin de contribuir con el adecuado manejo de residuos de todo tipo de materiales. PILAS CON EL AMBIENTE: La estrategia "Pilas con el Ambiente" es aplicada con el fin de dar una disposición adecuada a las Pilas o baterías utilizadas. Se recolectan toda clase de pilas en un contenedor situado en la sede principal, Centro Recreacionales, y UISC. El material se reúne y se lleva a la Corporación pertinente, la cual le dará el destino final de este tipo de material, de manera que no vaya a parar en un relleno sanitario común.



▶▶▶ 13.3 Reducción del consumo energético GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4.

Comfanorte es consciente que uno de sus mayores consecuencias al medio ambiente, teniendo en cuenta la naturaleza de sus operaciones y el tamaño de su organización, es el consumo eléctrico. Para esto, se propone estrategias para reducir este indicador a través de sensores de luz en su sede principal y electrodomésticos ahorradores de energía, principalmente de los aires acondicionados. Además, tiene la estrategia de apagar los aires

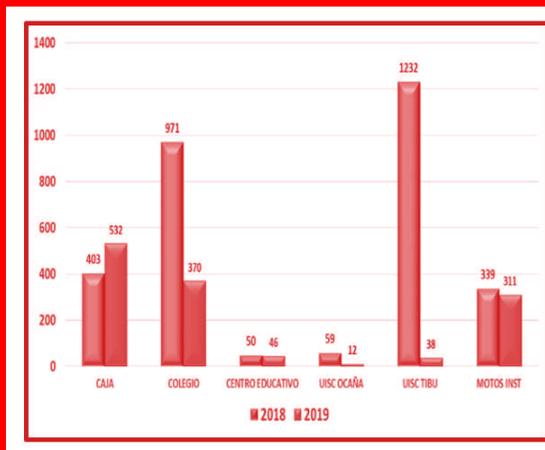


al menos una hora en cada jornada laboral, en las oficinas del edificio Sede. Sin embargo, estos esfuerzos serán reforzados en los próximos años para continuar reduciendo su indicador.

Para el 2019, el consumo fue de 2.391.067 kw/h y su costo fue de \$863.344.865. El consumo durante este año disminuyó en un 40% con respecto al año 2018.

RELACIÓN COSTO/CONSUMO ELECTRICIDAD 2019

	COSTO	CONSUMO W
Dentro de la Organización	\$378.970.055	873.183
Fuera de la Organización	\$484.374.810	1.517.884
TOTAL	\$863.344.865	2.391.067



▶▶▶ **13.4 Reducción del consumo de agua** GRI 303-1

Comfanorte realiza campañas para fomentar el uso eficiente y consciente del recurso hídrico dentro y fuera de la Corporación, además de realizar controles en las fuentes de agua. La medición del agua se realiza en base a doce (12) medidores ubicados en la sede principal, en las Unidades Integrales de Servicios Comfanorte (Ocaña, Pamplona y Tibú), Centros Recreacionales, Centros de Desarrollo Infantil que opera la Corporación en convenio con el ICBF.



RELACIÓN COSTO/CONSUMO AGUA 2019

	COSTO	CONSUMO W
Dentro de la Organización	\$ 19.787.830	5.540
Fuera de la Organización	\$122.514.123	35.786
TOTAL	\$142.301.953	41.326

Para el 2019, el consumo de agua fue de 41.326 m³ y su costo fue de \$142.301.953 Se redujo en un 8% con respecto al año 2018, principalmente debido a controles y prácticas para el ahorro del recurso en los Centros Recreacionales.

La Corporación avanza en proyectos de inversión en infraestructura para remodelar las baterías sanitarias del edificio Comfanorte, esto con el fin, de adecuar baños amigables con el medio ambiente, en los que se instalan llaves y sanitarios ahorradores de agua. Para el año siguiente, se reportarán los resultados y ventajas de estos proyectos en el consumo del agua de Comfanorte.

Nuestro esfuerzo por proteger los recursos naturales la biodiversidad se materializa en las acciones que desarrollamos y en el involucramiento de nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente. Contamos con mecanismos como nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), y la política Ambiental. Fortalecemos nuestro compromiso medio ambiental con el cumplimiento a la normativa ambiental vigente y nuestra adhesión al Pacto Global. El Centro Recreacional Ecoparque se opera en convenio con INDENORTE, representa una zona de alto valor en la biodiversidad, el cual mantiene su operación en **GRI 304-1**.

▶▶▶ **13.5 Derrames significativos.** GRI 306-3

Debido a que nuestras operaciones son de prestación de servicios y no industrial, durante el año de reporte no se identifican derrames accidentales de residuos y productos químicos. Sin embargo, la Corporación tiene identificado dentro de su procedimiento de emergencia, las fuentes que pueden generar un incidente y/o accidente ambiental por derrame de





sustancias o residuos peligrosos dentro de las cuales se encuentran: bombillas tipo tubos fluorescentes, tóner, hidrocarburos, aceites usados, pinturas para interiores y exteriores, disolventes, insumos de aseo.

A continuación, se describe el procedimiento a seguir en caso de presentarse este tipo de emergencias.

1. Identificar la fuente de derrame
2. Emplear elementos de protección personal
3. Aislar la zona (En caso de derrame de sustancias de tubos o bombillas de mercurio, evacuar el área por 30 minutos).
4. Verificar las indicaciones establecidas en las fichas de seguridad de la sustancia o residuo
5. ¿Se puede controlar?
6. Si la respuesta es **NO** Llamar al centro de emergencias más cercano
7. Si la respuesta es **SI** Continuar con la actividad
8. Proteger los sumideros o desagües cercanos para evitar que la sustancia llegue a la red sanitaria.
9. Recoger la sustancia/residuo derramada/o con el material absorbente.
10. Disponer la sustancia/residuo recogida/o en bolsa roja.
11. Rotular la bolsa roja.
12. Almacenar en el área estipulada.
13. Reportar el incidente en el módulo de Actos y condiciones inseguras.

SITUACIONES DE EMERGENCIA CORPORATIVA		Nivel de Riesgo	
2	Fugas y derrames de sustancias peligrosas por mantenimiento de instalaciones.	12	Alto
7	Gestión inadecuada de residuos sólidos especiales de construcción.	16	Alto
8	Gestión inadecuada de residuos sólidos especiales peligrosos (Envases de rodenticidas y plaguicidas)	12	Alto
9	Gestión inadecuada de residuos sólidos especiales peligrosos (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, baterías de litio de las UPS, entre otros.	16	Alto
6	Gestión inadecuada de residuos sólidos: convencionales (aprovechables y no aprovechables)	9	Moderado
5	Explosión relacionada con almacenamiento de sustancias peligrosas	8	Moderado
14	Rotura de bombillas fluorescentes	8	Moderado



▶▶▶ 13.6 Declaraciones Ambientales:

- **Materiales utilizados por peso o volumen. GRI301-1**
Para la vigencia 2020 y enmarcado en nuestro Sistema de Gestión Ambiental se definirán metodologías para el seguimiento de los principales materiales utilizados en nuestra cadena de valor de acuerdo a cada Unidad Estratégica de Servicios.
- **Productos reutilizados y materiales de envasado. GRI301-3**
Para la vigencia del presente informe (Año 2019) no se identificaron productos reutilizados en ninguno de nuestros servicios al igual que con los materiales envasados. Para la vigencia 2020 se analizarán los Ciclos de Vida de los servicios críticos ambientales de la Corporación que facilitará la identificación de los productos y materiales que se pueden reutilizar.
- **Intensidad energética. GRI302-3**
Para el informe de la presente vigencia (Año 2019) no se tiene la medición de la intensidad energética de la Corporación. Se proyecta para el año 2020 implementar dicha medición alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.
- **Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios. GRI302-5**
Para el informe 2019 no se identificaron servicios que aportaran a la reducción de los requerimientos energéticos en los distintos subprocesos. Comfanorte presta sus servicios a sus afiliados y sus requerimientos energéticos están incluidos dentro de las mismas actividades operativas de la organización.
- **Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua. GRI303-2**
El agua utilizada por la Corporación en todas sus sedes y en la provisión de sus servicios está suministrada directamente por los acueductos respectivos de cada municipio.





- **Agua reciclada y reutilizada.** GRI 303-3
En la Corporación no se cuenta con una planta de tratamiento de aguas en ninguna de sus sedes ni para ninguno de sus servicios, lo cual no permite llevar la materialidad en este indicador.
- **Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.** GRI 304-2
En el período de reporte (Año 2019) no se presentaron impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad en ninguna de nuestras sedes.
- **Hábitats protegidos o restaurados.** GRI 304-3
La Corporación no tiene operaciones en áreas con hábitats protegidos o restaurados en ninguna de las sedes de la Corporación.
- **Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.** GRI 304-4
La Corporación no tiene operaciones en áreas de conservación en donde se encuentren o se afecten especies de la lista Roja de la UICN en ninguna de nuestras sedes.
- **Emisiones directas de GEI.** GRI 305-1/**Emisiones indirectas de GEI al generar energía.** GRI 305-2/**Otras emisiones indirectas de GEI.** GRI 305-3/**Intensidad de las emisiones de GEI.** GRI 305-4/**Reducción de las emisiones de GEI.** GRI 305-5/**Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).** GRI 305-6.
Los anteriores indicadores serán considerados e incluidos como aspecto material en la vigencia del año 2020 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



- **Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire. GRI 305-7**
La normatividad ambiental vigente, mencionada en la Resolución 909 de 2008 establece que aquellos generadores con capacidad igual o mayor a 1 MW requieren presentar estudio de emisiones. Teniendo en cuenta la normatividad y debido a que los generadores eléctricos utilizados en la Caja no igualan ni superan 1 MW, no se requiere realizar mediciones por métodos de factores de emisión de NOx, SOx.
- **Vertido de aguas en función de su calidad y destino. GRI 306-1/ Residuos por tipo y método de eliminación. GRI 306-2**
Los anteriores indicadores serán considerados e incluidos como aspecto material en la vigencia del año 2020 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.
- **Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías. GRI 306-5**
Durante el año de esta vigencia (2019) y al igual que en informes anteriores, no se ha presentado ningún caso en el cual se reporte afectación significativa de los recursos hídricos y hábitats por vertidos de aguas y aguas de escorrentía.
- **Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. GRI 308-1**
El Proceso de selección y evaluación de proveedores ha implementado requisitos ambientales legales mínimos en todos sus nuevos proveedores en la vigencia 2019. Estos requisitos se vienen ajustado de acuerdo al tipo de proveedor y alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.
- **Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. GRI 308-2**
No se identificaron impactos negativos en la cadena de suministro de los procesos de la Corporación para el año de vigencia del presente año (2019).



14 Personas que integran la Corporación



▶▶▶ 14.1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. GRI 416-1

La evaluación de los impactos referentes a la seguridad y salud en los servicios ofrecidos, los incluye el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de su cumplimiento en la normatividad y la identificación de peligros y valoración del riesgo a través de la Guía Técnica Colombia GTC45 para cada uno de los cargos de la Corporación.

▶▶▶ 14.2 Información de los trabajadores de la Corporación: GRI 102-8

Para la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, es fundamental la gestión del Talento Humano, en su perspectiva de potencialidades tal como lo señala el objetivo No. 6 del direccionamiento estratégico 2019-2023: *Implementar en un 100% el sistema integral de gestión ética y socialmente responsable, para generar una cultura de mejora de desempeño de la Corporación* y el objetivo No 7: *Implementar en un 100% el proyecto de fortalecimiento de perfiles de cargos en el 2023*, para generar una cultura de gestión del conocimiento corporativo; esto, a través del cumplimiento de su estrategia de desarrollar una cultura organizacional Corporativa para un mejor desempeño en el 100% de los procesos y Unidades Estratégicas de Servicios.

El bienestar de nuestros colaboradores y su familia son importantes para nuestra Corporación, por lo cual, se busca equilibrio en su vida personal y laboral a través de un programa de bienestar social, un buen clima laboral, igualdad de oportunidades, estabilidad laboral y condiciones dignas para el desarrollo de su trabajo.

Asimismo, nuestra Corporación, es partícipe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes en el Sena en su etapa productiva y practicantes universitarios a través de su vinculación con contrato o convenios de aprendizaje, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso laboral.



TIPO DE CONTRATO	2019		2018	
	F	M	F	M
Término fijo	232	135	240	140
Término indefinido	32	24	33	33
Obra o labor	13	26		
SENA	16	4	33	17
Universitario			10	6
TOTAL	293	189	316	196

Al cierre de 2019, el número total de colabores fue de 482; de los cuales, 423 colaboradores es personal directo, 39 es personal temporal y 20 son aprendices de la Corporación. El 61% de los empleados vinculados a la Corporación son mujeres y el 39% son hombres.

En Comfanorte, 19 trabajadores ocupan puestos ejecutivos, de los cuales el 100% de los contratados corresponden a la Ciudad de Cúcuta. [GRI 202-2](#)

El índice de rotación del personal para el año 2019 fue de **55%** puntos menos que el año anterior. Con un total de 170 personas contratadas, 96 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. Con respecto al año anterior, se evidencia un crecimiento del **77%** del número de colaboradores desvinculados de nuestra Corporación para el año 2018. [GRI 401-1](#)

PROMEDIO AÑO 2019	462
No. DE PERSONAS CONTRATADAS 2019	170
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS 2019	96
ÍNDICE DE ROTACIÓN	55





14.3 Diversidad en órganos de gobierno y empleados GRI 405-1

RANGO DE EDAD	2019					2018				
	ANALISTAS	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OPERATIVOS	JEFATURAS/ COORD. ADMIN./ PROFESIONALES	DIRECTIVO	ANALISTAS	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OPERATIVOS	JEFATURAS/ COORD. ADMIN./ PROFESIONALES	DIRECTIVO
18 - 33	28	105	23	32		26	100	49	46	
34 - 49	45	58	12	70	2	45	57	4	80	
50 - 65	8	26	4	46	3	8	27		36	1
66 - 81							1		1	
TOTAL	81	189	39	148	5	79	185	53	163	1

▶▶▶ 14.4 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad GRI 403-1

En la participación de los trabajadores, se evidencia en la elección y conformación del COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) que se ha reunido de manera mensual de acuerdo a lo establecido en la resolución 2013 de 1986. Asimismo, se ha iniciado el proceso de socialización con los trabajadores de la corporación para el reporte de actos y condiciones inseguras a través del aplicativo Kawak.

▶▶▶ 14.5 Políticas de remuneración GRI 102-35

Para establecer la remuneración salarial, la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander Comfanorte, tiene establecidos escalafones de cargo, teniendo en cuenta principios de equidad, igualdad de género y diversidad. La Corporación realiza una revisión salarial, con el objetivo de mantener una compensación competitiva en el mercado, teniendo en cuenta el presupuesto asignado. La meta es que el ingreso mensual más bajo de COMFANORTE esté siempre por encima del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV). En la siguiente tabla, presentamos el salario base promedio por escalafón del año 2019.



▶▶▶ 14.6 Proceso para determinar la remuneración GRI102-36

La remuneración para los integrantes del Consejo Directivo es definida y aprobada por la Asamblea General de Empleadores Afiliados. La remuneración del Director Administrativo y subdirectores, es definida por la Administración siguiendo el mismo proceso que se realiza para cualquier otro cargo dentro de la Organización.

14.7 Compensación anual total GRI 102-38 e incremento porcentual total anual GRI 102-39

ESCALAFÓN	2019	2018
ASISTENTE I	2,10	2,11
ASISTENTE II	1,80	1,80
AUXILIAR 1ro.	2,10	2,10
AUXILIAR 3ro.	1,80	1,80
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2,26	2,26
AUXILIAR I	1,32	1,32
AUXILIAR II	1,04	1,06
AUXILIAR III	1,00	1,00
AUXILIAR III MEDIO TIEMPO	0,50	
AUXILIAR PROCESOS ASISTENCIALES	1,27	1,27
COORDINADOR ADMINISTRATIVO COLEGIO	3,76	3,70
DIRECTORA ADMINISTRATIVA	26,44	26,44
DOCENTE ESCALAFÓN 7	2,07	2,04
INSTRUCTOR CENS	1,00	
JEFE	3,45	3,45
LÍDER DEPORTIVO Y RECREATIVO	1,00	
MÉDICO 8 HORAS CLÍNICA	5,44	5,44
MÉDICO 8 HORAS CONSULTA EXTERNA	4,88	4,88
OFICIOS VARIOS	1,64	1,64
PROFESIONAL I	2,72	2,72
PROFESIONAL II	2,26	2,26
RECTOR	7,43	7,43
RESPONSABLE DE PROCESO	3,45	3,45
SECRETARÍA GENERAL	13,00	13,00
SUBDIRECTOR	7,31	7,31
SUBJEFE	2,72	2,72
DOCENTE ESCALAFÓN 4	1,65	1,62
DOCENTE PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1,74	1,71
DOCENTE NORMALISTA O TECNÓLOGO EDUCACIÓN	1,96	1,93
DOCENTE COORDINADOR	2,49	2,45

▶▶▶ 14.8 Acuerdos de negociación colectiva GRI 102-41

Comfanorte promueve la equidad e igualdad en los colaboradores, respetando así, el derecho libre de asociatividad para que exista un trabajo digno y decente que promueve la estabilidad laboral y las negociaciones que mejoren las oportunidades y la calidad de vida de los trabajadores.

En la Corporación, al año 2019, existe 2 tipos de acuerdo de negociación colectiva: la Convención Colectiva y la Unión Sindical de trabajadores de Comfanorte (USTC), con un porcentaje de trabajadores del 6% y 84% respectivamente. El 10% restante no se encuentra vinculado a ninguna negociación colectiva a la fecha del período de reporte de este informe.

DESCRIPCION	2019	2018
	No. DE TRABAJADORES	No. DE TRABAJADORES
Ninguno	43	196
Sindicalizado	391	264
Convencionado	28	29
TOTAL	462	489

▶▶▶ 14.9 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales GRI 401-2

Los beneficios extralegales para los colaboradores de la Corporación en el año 2019, se definen de acuerdo a su tipo de asociación colectiva teniendo en cuenta que los colaboradores tienen contrato laboral directo con la Corporación.



○ Unión Sindical de Trabajadores Comfanorte

- Prima de Vacaciones: Pagadera al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- Auxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.
- Prima de Servicios Adicional: reconocida según su escalafón.
- Auxilio Funerario por Muerte: 1 SMMLV para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- Bonificación Semestral: pagadera en junio y diciembre según su escalafón.
- Auxilio Medios de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.

○ Convención Colectiva

- Prima de Vacaciones: pagadera al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- Auxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.
- Auxilio Funerario por Muerte: 1 smmlv para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- Bonificación Semestral: pagadera en junio y diciembre según su escalafón.
- Prima de Semana Santa: anual.
- Auxilio de Anteojos: anual
- Auxilio Educativo
- Auxilio Fondo de Empleados.

El valor total cancelado durante el año 2019, por concepto de beneficios extralegales a empleados según su pertenencia al tipo de negociación colectiva fue \$ 3.356.452.233.

DESCRIPCIÓN	2019	2018
Auxilio de anteojos	\$ 19.295.597	\$ 14.162.496
Auxilio de transporte	\$ 378.413.260	
Auxilio de transporte especial	\$ 875.744.828	\$ 798.398.379
Auxilio educativo	\$ 4.239.539	\$ 2.901.368
Auxilio Fondo de Empleados	\$ 7.668.622	\$ 7.005.855
Auxilio de medios de transporte	\$ 230.768.017	\$ 202.390.488
Bonificaciones	\$ 515.875.165	\$ 224.480.674
Prima de Semana Santa	\$ 24.236.453	\$ 20.294.417
Prima de servicios	\$ 818.733.036	
Prima de vacaciones	\$ 365.042.064	\$ 245.935.262
Prima de servicios adicional	\$ 95.898.369	\$ 110.457.497
Auxilio de calzado	\$ 20.537.283	\$ 9.374.910
TOTAL	\$3.356.452.233	\$1.635.401.346





▶▶▶ **14.10 Permiso parental** GRI 401-3

Se presentaron 10 licencias de maternidad que originaron 1.206 días de ausencia.

TOTAL PERSONAL LMA_LPA	
DESCRIPCION	No. TRABAJADORES
LMA	9
LPA	4
TOTAL GENERAL	13

CANTIDAD DE PERSONAL QUE RETORNARON A SUS ACTIVIDADES	
DESCRIPCION	No. TRABAJADORES
LMA	8
LPA	4
TOTAL GENERAL	12

115

▶▶▶ **14.11 Accidentalidad, Enfermedades Laborales:**

GRI 403-2, GRI 403-3

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene una cobertura total de los colaboradores de la Corporación sin tener en cuenta su acuerdo sindical. GRI 403-4. Al analizar el número de accidentes presentados en 2018 respecto al número presentado en 2019, se concluye que no se presentó variación de los accidentes laborales los dos años en el personal de planta. Para 2019 con un promedio de trabajadores de 440 comparado con 2018 un promedio de trabajadores de 379, se observa una disminución del 2% en la proporción de accidentes con respecto al número de trabajadores directos.

Número de accidentes $\frac{21}{2019}$
 $\frac{21}{2018}$



Se realizó la socialización de los principales aspectos de seguridad y salud en el trabajo al personal de la caja a través de charlas y con el apoyo de la herramienta Discovery. Asimismo, se socializó a los contratistas a través de una inducción.

SOCIALIZACION PRINCIPALES ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
Tipo Personal	Total socializados	Total trabajadores	Cumplimiento
Trabajadores (directos en misión)	600	650	92%
Contratistas y subcontratistas	30	49	61%



El ausentismo para Comfanorte toma en cuenta: Incapacidades de enfermedad general, permisos personales, incapacidades por accidente de trabajo y licencias de maternidad o Ley María.

Los meses de mayo y junio fueron los meses con el mayor número de eventos; sin embargo, el mayor número de días perdidos se presentó en marzo con 191 eventos y en noviembre con 184 eventos del personal directo de la empresa. Por el personal directo de la empresa, en total de enero a diciembre de 2019 con 35.109 horas de trabajo perdidas.

Al analizar ausentismo por tipo de evento, durante el año 2019 se destacan los:

- **Permisos personales** con 2.221 eventos, que acumularon 1.369 días de ausencias.
- **Eventos de incapacidad por enfermedad común** 217 que generaron 1.215 días de ausencia.
- Se presentaron 10 **licencias de maternidad** que originaron 1.206 días de ausencia.





Para los trabajadores en misión por **Temporal S.A.**, en los meses de febrero y abril se presentó la tasa de accidentalidad más alta, con 4 y 5 accidentes de trabajo que generaron **74 días perdidos**.

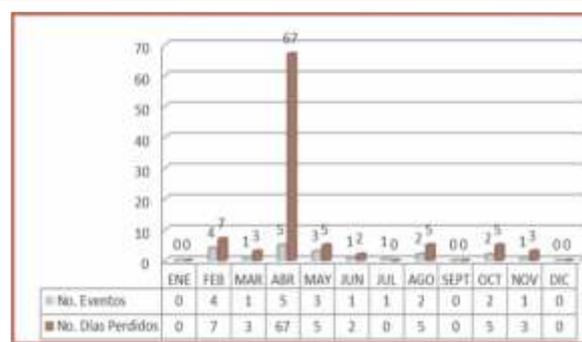


La meta para la tasa de accidentalidad en el año 2019 fue del 1.5%, se puede evidenciar que, durante la vigencia el mes con **mayor** tasa se accidentalidad fue **noviembre, con un 0.96%**, lo cual evidencia que se cumplió la meta propuesta.



La meta para la tasa de accidentalidad en el año 2019 fue del 1.5%, se puede evidenciar que, durante la vigencia los meses con **mayor** tasa de accidentalidad son **febrero, abril y mayo, con 1,8%, 2.1% y 1%** respectivamente, por lo tanto, con la población de trabajadores en misión no se cumplió la meta.

AUSENTISMO LABORAL POR ACCIDENTES DE TRABAJO
POBLACIÓN TRABAJADORA POR TEMPORAL



TASA DE ACCIDENTALIDAD DIRECTOS COMFANORTE



TASA DE ACCIDENTALIDAD TEMPORAL



▶▶▶ **14.12 Media de horas de formación al año por empleado** GRI 404-1

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR PROCESO		
PROCESOS	HORAS	MEDIA HORAS
GESTIÓN COMERCIAL	29	0,06
GESTIÓN SOCIAL	5	0,01
PLANEACIÓN	19	0,04
GESTIÓN SOCIAL	10	0,02
RECREACIÓN	9	0,02
SUBSIDIO	16	0,03
VIVIENDA Y CRÉDITO SOCIAL	5	0,01
COLEGIO	17	0,04
INSTITUTO TÉCNICO	4	0,01
GESTIÓN CONTABLE	6	0,01
GESTIÓN FINANCIERA	6	0,01
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	0,01
GESTIÓN JURÍDICA	12	0,03
GESTIÓN HUMANA	13	0,03
GESTIÓN TECNOLÓGICA	33	0,07
TOTAL PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2019		462

▶▶▶ **14.13 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición** GRI 404-2

Se orientan actividades para facilitar entornos y ambientes saludables de trabajo, donde participaron 400 trabajadores, desarrollando actividades de Trabajo en Equipo con el fin de fortalecer los valores corporativos de Comfanorte "Actitud de servicio, Solidaridad y Respeto"; Así mismo desde la perspectiva Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos para sensibilizar al personal sobre la importancia de comunicarse de forma asertiva e inteligente y mejorar las relaciones interpersonales en los trabajadores, contribuyendo a la calidad de la salud mental y resolver conflictos de forma acertada, y como esto puede repercutir en los trabajadores, afectando el bienestar social, psicológico y emocional. Se resaltó la importancia en el manejo del conflicto y de sus dos vertientes (positivo y negativo).



El programa de Bienestar para 2019 se enfocó en las siguientes actividades de intervención:

○ **a. Seguridad Social Integral:**

- En la cual se promovieron hábitos y estilos de vida saludables a través del Club Medico deportivo BODYTECH, actividades recreo-deportivas y programa de pre-pensionados.
- Se sensibilizó a los trabajadores del Decreto 1533 2019 de la Asignación del subsidio familiar de vivienda con el apoyo del proceso de Vivienda y se realizaron capacitaciones orientadas en Educación Financiera con el fin de buscar estrategias al foco "Construyamos tu sueño de vivienda hoy".

○ **b. Felicidad en el Trabajo**

Se promovió el sentido de pertenencia con salario emocional y actividades que potencian las relaciones interpersonales y la integración de la familia de los trabajadores como elemento fundamental para desarrollar entornos saludables con actividades tales como:

- Salario emocional, Tarde libre el Día del cumpleaños
- WELLNESS DAY, una vez por mes (Día de Bienestar)
- Desafío de integración de trabajadores COMFANORTE.
- Día del amor y la amistad
- Celebración Día de la Familia (Jornada primer y segundo semestre 2019)
- Celebración Día de Halloween
- Celebración Aniversario de la Caja

c. Reconocimientos especiales



d. Quinquenios:

El 29 agosto de 2019 en el marco de los cumpleaños de Comfanorte, se realizó la entrega de Quinquenios por reconocimiento especial a quienes con su esfuerzo, dedicación y compromiso hacen parte de esta gran Familia COMFANORTE, por el servicio prestado cada 5 años. Fueron condecorados 34 trabajadores: 15 trabajadores (5 años), 7 trabajadores (10 años), 5 trabajadores (15 años), 2 trabajadores (20 años), 4 trabajadores (30 años), 1 trabajador (35 años), 1 trabajador (40 años).



e. Desafío de Integración Comfanorte



f. Incentivos Organizacionales



122

g. Cifras de impacto

- Para 2019 se realizó inducción a 407 personas que ingresaron a la Caja entre personal directo, temporal, practicantes universitarios y aprendices SENA.
- Se cuenta para el año 2019 en promedio con 462 colaboradores en las diferentes modalidades de vinculación.
- Fueron otorgadas 62 becas para estudio de hijos de trabajadores en el Colegio Comfanorte.



h. Actividades de Clima Organizacional

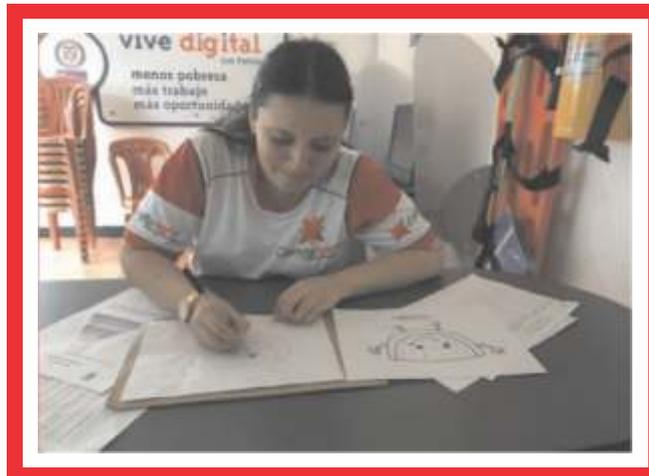
Escalando hábitos de vida saludable, logrando salud y bienestar.



Fortalecer la calidad de vida por medio de hábitos y estilos de vida, que contribuyan a un estado físico y mental saludables.

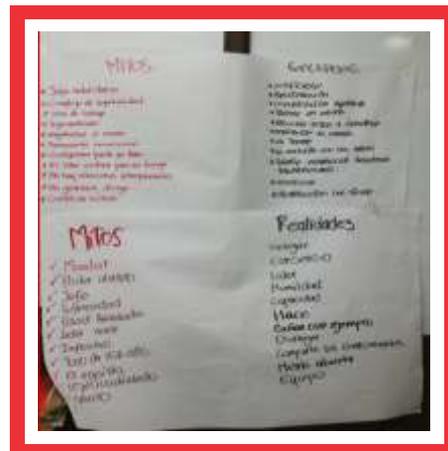


i. Definiendo mis logros



Fomentar en los docentes del colegio Comfanorte la motivación al logro mediante estrategias participativas y dinámicas, que favorezcan la satisfacción laboral.

j. Cómo ser un "LÍDER"



Diseñar estrategias que permitan el fortalecimiento del liderazgo en los colaboradores de la caja de compensación COMFANORTE.



k. Trabajo en equipo y trabajando nuestra autoestima

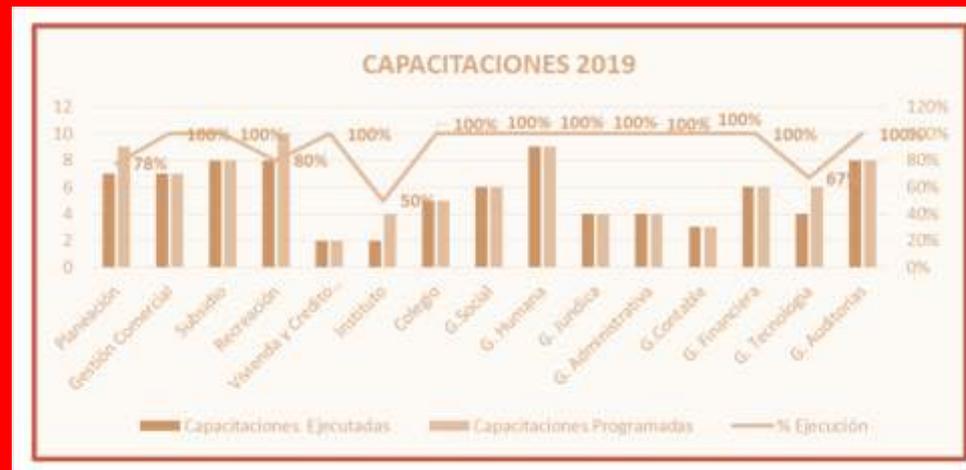


Potenciar la autoestima de los colaboradores de Comfanorte por medio del desarrollo personal implicando los sentimientos, opiniones, sensaciones y actitudes respecto al individuo, que se ha ido acumulando a lo largo de la vida.



▶▶▶ **14.14 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional** GRI 404-3

Se desagregan por cada uno de los procesos las capacitaciones programadas y ejecutadas durante el año 2019:

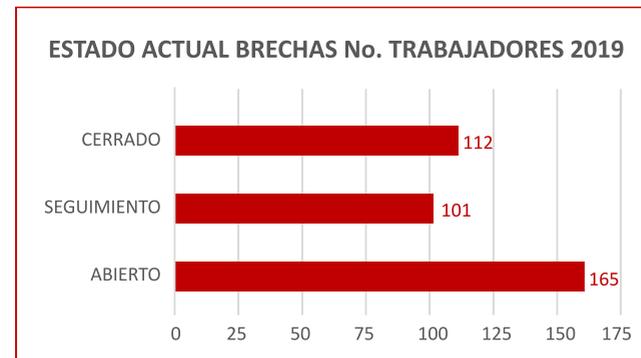


Los procesos que efectivamente cumplieron con el cronograma de capacitaciones son: Subsidio, Recreación, Vivienda y Crédito Social, Colegio Comfanorte, Gestión Social, Gestión Humana, Gestión Jurídica, Gestión Administrativa, Gestión Contable, Gestión Financiera y Gestión de Auditoría.



▶▶▶ 14.15 Seguimiento al Proceso de Cierre de Brechas

Las brechas se encuentran clasificadas de acuerdo a su estado, para 2019 se tiene: en estado **Abierto** 165 Trabajadores por nivel de Formación (Curso Sistemas integrados de Gestión y Manejo de herramientas ofimáticas) que no han iniciado con el proceso; 101 trabajadores en estado de **Seguimiento** por nivel de Educación y Formación. En estado **Cerrado** 112 trabajadores de los cuales 3 cerraron brechas por nivel de Educación (Educación Nivel Profesional) y 110 restantes cerraron brechas por Nivel de Formación, que corresponde a la actualización de la NTC ISO 9001: 2015 y manejo de herramientas ofimáticas.



127

El seguimiento al proceso de cierre de brechas de los perfiles de cargo con relación al nivel educativo cerro con el 38% durante el año 2018, considerado como un logro significativo con respecto a los periodos vigencias 2016, 2017; sin embargo durante 2019 se cierra en un 15% teniendo en cuenta el aumento de la planta de personal de Comfanorte y la contratación de la modalidad temporal a directa aproximadamente de 40 personas correspondientes a los cargos (Instructores convenios CENS, lideres deportivos y recreativos y personal tunero de Alimentos y Bebidas).

NIVEL DE FORMACION

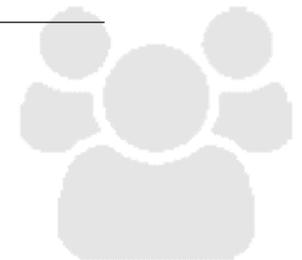
45%
2019

51%
2018

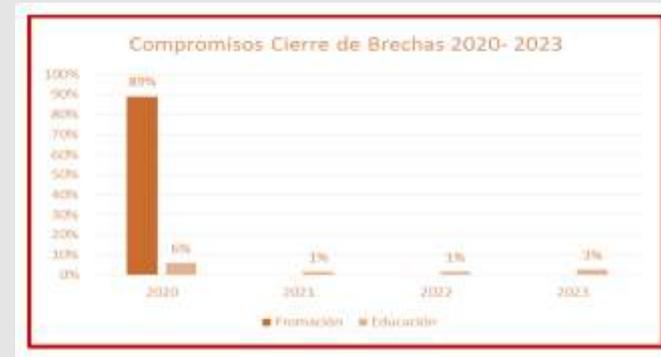
NIVEL DE EDUCACION

15%
2019

38%
2018



Se continuará realizando seguimiento a los compromisos para el cierre de brechas en un 13% por nivel de formación y un 15% por nivel de Educación con fechas estimadas y distribuidas en las próximas vigencias como lo muestra la gráfica:



En 2019 se evalúan nuevamente los perfiles de cargo, para garantizar que el talento humano sea el idóneo para desempeñarse en los cargos de los diferentes procesos de la Caja; evaluando el nivel de educación se generan compromisos, para dar cumplimiento al perfil requerido para el cargo ocupado, sin embargo, se amplían los criterios para la identificación de brechas incluyendo la evaluación de nivel de formación. Al cierre de noviembre de 2019, se evidencian los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN	TRABAJADORES	% AVANCE
Total de trabajadores	472	
Brechas identificadas nivel formación	246	45%
Brechas cerradas nivel formación	110	
Trabajadores que continúan por nivel de formación	136	89%
Brechas identificadas nivel educación	20	15%
Brechas cerradas nivel educación	3	
Trabajadores que continúan por nivel de educación	17	11%
Trabajadores que continúan por cerrar brechas	153	32%
Trabajadores que cumplen el perfil del cargo	319	68%
TOTAL DE TRABAJADORES QUE NO CUMPLEN CON EL PERFIL DEL CARGO	153	32%

Para el 2020 continúan **153** trabajadores equivalente al 32% de la población con brechas identificadas tanto en nivel de educación como en nivel de formación. Así mismo se observa que el 68% del personal cumplen con el perfil del cargo a corte del 3 de diciembre 2019.



15 Respeto por los Derechos Humanos

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander reconoce su papel empresarial como agente de cambio en lo que respecta a los derechos humanos y todas las leyes relacionadas con los mismos. Somos conscientes de que ninguna de nuestras actividades tiene un impacto negativo en los derechos humanos.

Defendemos y hacemos cumplir en cada rincón de nuestra Corporación el marco normativo internacional de los derechos humanos. Para ello seguimos los lineamientos reflejados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Comfanorte expresa su voluntad y compromiso para promover entre nuestras partes interesadas: colaboradores, proveedores, afiliados, consejeros, asamblea, sociedad y Estado; la incorporación de prácticas de respeto y promoción de los Derechos Humanos, así como su no violación ni complicidad.

Comfanorte, teniendo en cuenta su objeto social, propende por el desarrollo integral del individuo, respondiendo a sus necesidades y expectativas sin discriminación alguna, siempre respetando la diversidad de pensamiento y principio de solidaridad. Además, desde el Código de Ética y Buen Gobierno, Comfanorte se compromete a adquirir prácticas justas sin tratos discriminatorios, con justicia e igualdad, y a rechazar todo acto o conducta que vulnere estos principios.

En el año 2019, se capacitaron 292 colaboradores en Derechos Humanos y lucha contra la corrupción. La Corporación seguirá cumpliendo con sus compromisos.



16 Cooperación y alianzas estratégicas



Comfanorte aúna esfuerzos con instituciones internacionales y nacionales con el fin de contribuir de manera integral e impactar de manera más concluyente y efectiva a la vulnerabilidad de la población para que puedan ser satisfechas sus necesidades y obtener más oportunidades en sociedad.

16.1 Participación en Iniciativas Externas GRI102-12

- Red Colombiana del Pacto Global
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC

16.2 Afiliación a Asociaciones GRI102-13

Hacemos parte de diferentes equipos interinstitucionales, relacionados con nuestra misión social y con las actividades que desarrollamos, entre ellos:

- ASOPAGOS
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – Asocajas
- Superintendencia de Subsidio Familiar
- Cajas sin Fronteras
- Federación Nacional de Comerciantes Seccional Norte de Santander FENALCO
- Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar
- Asociación Cámara Regional de la Construcción – CAMACOL
- Corporación Mixta de Promoción de Norte de Santander
- CORPOCERO
- Corporación de la Zona Industrial de Cúcuta CORPOINDUSTRIAL
- Lonja de Propiedad Raíz de Norte de Santander y Arauca
- Pacto por la Transparencia del Sistema de Subsidio Familiar



A continuación presentamos algunas de las actividades realizadas por la Agencia de Empleo:

▶▶▶ SINERGIAS EMPRESARIALES

Por medio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja llegamos a varias empresas afiliadas, entre ellas, **CENS y Aeropuertos del Oriente**, donde capacitamos, a través del Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte, a **314 personas** de diferentes barrios de Cúcuta y su área metropolitana en cursos de 40 horas de maquillaje, globoflexia, entremesas, peinados infantiles, pasabocas y coctelería, fortaleciendo sus competencias para facilitar la vinculación laboral de los beneficiarios.



▶▶▶ FORMALIZACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN A MIGRANTES

En el 2019 hicimos parte de los procesos de apoyo en la formalización laboral de empresas afiliadas y atención a la población migrante por medio de la Agencia de Empleo y el importante acompañamiento del **Viceministro de Trabajo el Dr. Carlos Alberto Baena López**, la **Directora Nacional de la Unidad del Servicio Público de Empleo, Dra. Angi Viviana Velásquez Velásquez** y el **Director de Parafiscales de la UGPP, Dr. Jorge Mario Campillo**.

También nos acompañaron **entidades gubernamentales como la Registraduría Nacional del Estado Civil, la Cancillería Colombiana del Ministerio de Relaciones Exteriores, Migración Colombia, la Secretaría de Fronteras y Cooperación Internacional**, con las cuales se asesoró a más de **2000 personas** sobre las barreras de empleabilidad, en temas de legalidad y formalización laboral en la región.



▶▶▶ ALIANZAS SOCIALES POR NUESTROS NIÑOS



En el 2019, Comfanorte lideró y acompañó diversas campañas en favor de los derechos y protección de nuestros niños.

CAMPAÑA CONTRA EL RECLUTAMIENTO INFANTIL

Participamos activamente en la iniciativa en contra del reclutamiento infantil organizada por la Agencia para la Reincorporación y Normalización de la presidencia de la República.

PERDÓN, PAZ Y RECONCILIACIÓN

Apoyamos a la Agencia para la Reincorporación y Normalización de la presidencia de la República en el Concurso de arte, Perdón, Paz y Reconciliación con la participación de más de **92 instituciones educativas** de Norte de Santander y Arauca en las categorías de Pintura, Canción inédita y Cuento corto.

NO AL TRABAJO INFANTIL

Participamos en la caminata que organizó la Secretaría de Desarrollo Social oficina de la Gobernación de Norte de Santander con el apoyo de la Gestora Social, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y la Policía Nacional de Infancia y Adolescencia en contra del Trabajo Infantil.



17 Tabla de Indicadores GRI

ESTÁNDAR GRI		INFORME 2019	
	100 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	EJE DE SOSTENIBILIDAD	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Nuestra Corporación	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Corporación	6 ; 39
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra Corporación	12
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra Corporación	12
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra Corporación	6
102-6	Mercados servidos	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	39
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra Corporación	9 ; 11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas que integran la Corporación	109
102-9	Cadena de suministro	Nuestra Corporación	13
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Desarrollo e Inversión Social	98
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cumplimiento de la Legislación	16
102-12	Iniciativas externas	Cooperación y Alianzas Estratégicas	130
102-13	Afiliación a asociaciones	Cooperación y Alianzas Estratégicas	130
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección	4
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Gestión del Riesgo Corporativo	4; 86
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo	31
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno Corporativo	31



GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	32
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	33
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cumplimiento de la Legislación	16
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	88
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo	33
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	33
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	34
102-25	Conflictos de intereses	Cumplimiento de la Legislación	16
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Gobierno Corporativo	34
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	16
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión del Riesgo Corporativo	86
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión del Riesgo Corporativo	86
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nuestro Sistema de Gestión Integral	26
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nuestro Informe de Sostenibilidad	15
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	16
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	16
102-35	Políticas de remuneración	Personas que integran la Corporación	111
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Personas que integran la Corporación	112
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Cumplimiento de la Legislación	17
102-38	Ratio de compensación total anual	Personas que integran la Corporación	112
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Personas que integran la Corporación	112





PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	88
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Personas que integran la Corporación	113
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	88
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	90
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	91
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cumplimiento de la Legislación	17
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Nuestro Informe de Sostenibilidad	14
102-47	Lista de temas materiales	Nuestro Informe de Sostenibilidad	15
102-48	Reexpresión de la información	Cumplimiento de la Legislación	17
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Cumplimiento de la Legislación	17
102-50	Periodo objeto del informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	14
102-51	Fecha del último informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	14
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nuestro Informe de Sostenibilidad	14
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	15
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Nuestro Informe de Sostenibilidad	14
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	133
102-56	Verificación externa	Nuestro Informe de Sostenibilidad	15
ENFOQUE DE GESTION			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comprometidos con la Sostenibilidad	27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con la Sostenibilidad	27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con la Sostenibilidad	27



200	ECONÓMICOS		
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Solidez Financiera Corporativa	78
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Cumplimiento de la Legislación	17
201-3	Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cumplimiento de la Legislación	17
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Cumplimiento de la Legislación	17
202	PRESENCIA EN EL MERCADO		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cumplimiento de la Legislación	17
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Personas que integran la Corporación	110
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Desarrollo e Inversión Social	98
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Desarrollo e Inversión Social	99
204	PRESENCIA EN EL MERCADO		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Cumplimiento de la Legislación	18
205	ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Cumplimiento de la Legislación	18
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión del Riesgo Corporativo	87
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	18
206	COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Cumplimiento de la Legislación	18
300	AMBIENTALES		
301	MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Declaraciones ambientales	106
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Protección del Medio Ambiente	102
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	Declaraciones ambientales	106





302	ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Protección del Medio Ambiente	102
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Protección del Medio Ambiente	102
302-3	Intensidad energética.	Declaraciones ambientales	106
302-4	Reducción del consumo energético.	Protección del Medio Ambiente	102
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Declaraciones ambientales	106
303	AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente.	Protección del Medio Ambiente	103
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Declaraciones ambientales	106
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Declaraciones ambientales	107
304	BIODIVERSIDAD		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Protección del Medio Ambiente	104
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Declaraciones ambientales	107
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Declaraciones ambientales	107
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Declaraciones ambientales	107
305	EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Declaraciones ambientales	107
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Declaraciones ambientales	107
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Declaraciones ambientales	107
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	107
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	107
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Declaraciones ambientales	107
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Declaraciones ambientales	108





306	EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Declaraciones ambientales	108
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Declaraciones ambientales	108
306-3	Derrames significativos.	Protección del Medio Ambiente	104
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Protección del Medio Ambiente	102
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	Declaraciones ambientales	108
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Protección del Medio Ambiente	101
308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Declaraciones ambientales	108
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Declaraciones ambientales	108
400	SOCIALES		
401	EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Personas que integran la Corporación	110
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Personas que integran la Corporación	113
401-3	Permiso parental.	Personas que integran la Corporación	115
402	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Cumplimiento de la Legislación	18
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.	Personas que integran la Corporación	111
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Personas que integran la Corporación	115
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Personas que integran la Corporación	115
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Personas que integran la Corporación	115





404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Personas que integran la Corporación	118
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Personas que integran la Corporación	118
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Personas que integran la Corporación	126
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Personas que integran la Corporación	111
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Cumplimiento de la Legislación	18
406	NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Cumplimiento de la Legislación	18
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Cumplimiento de la Legislación	19
408	TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Cumplimiento de la Legislación	19
409	TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Cumplimiento de la Legislación	19
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	19
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Cumplimiento de la Legislación	19
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	19
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	129
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	129



413	COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Cumplimiento de la Legislación	19
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Cumplimiento de la Legislación	20
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	91
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	20
415	POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Cumplimiento de la Legislación	20
416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Personas que integran la Corporación	109
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Cumplimiento de la Legislación	20
417	MARKETING Y ETIQUETADO		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	77
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	93
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	95
418	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Cumplimiento de la Legislación	96
419	CUMPLIMIENTO SOCIECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Cumplimiento de la Legislación	20





www.comfanorte.com.co

