

Informe de **Sostenibilidad** 2020



A large teal circle in the top left corner with a wavy line extending from its right side towards the top right corner.

Informe de **sostenibilidad** —• 2020





Tabla de Contenido

Carta del Director	4
Nuestro Informe	10
Estamos hechos para seguir adelante	14
Continuamos la transformación para seguir adelante	16
La sostenibilidad es la base para seguir adelante	22
Actuamos bajo un marco de ética y transparencia	21
Buscamos continuamente la efectividad organizacional	44
Abordamos los desafíos sociales desde la innovación social	54
Cuidamos nuestro principal recurso, nuestra gente	77
Generamos conciencia y actitud ambiental	90

Informe Financiero

Tabla GRI

Carta del —•

Director

Estimados grupos de interés:

Sin duda, este informe es diferente por todo lo acontecido en 2020, un año que nos mostró una nueva realidad, donde estuvimos más unidos que nunca a través de la distancia. Un año donde, de repente, la vida nos cambió y descubrimos lo que realmente importa; reafirmamos que todos somos vulnerables y que la salud es el bien máspreciado; reconocimos que cuando cuidamos de nosotros, cuidamos de las familias y de nuestra ciudad.

Después de lo vivido durante más de un año, en medio de una pandemia que continúa entre nosotros, no podemos limitarnos a reportar solo cifras y estados financieros, porque este período va más allá de esos resultados; está colmado de aprendizajes, de otro tipo de logros; por eso este informe 2020 está permeado 100% por nuestro propósito superior de vivir apasionados por la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de nuestras empresas, el cual cobró más fuerza y sentido en esta coyuntura.



Ante una realidad marcada por desafíos, como organización social, asumimos el liderazgo y compromiso de responder a las necesidades de nuestros afiliados y nuestras empresas, apalancados en nuestra experiencia y capacidades. Implementamos acciones que nos permitieron proteger la seguridad y salud de nuestros colaboradores y afiliados, garantizar nuestra operación y sostenibilidad optimizando nuestros recursos para continuar llevando armonía a las familias vallecaucanas y aportar a la sostenibilidad de las empresas, y mitigar el impacto negativo de esta situación en la economía y la sociedad.

Estos retos se convirtieron en grandes oportunidades, nos llevaron a

reflexionar desde adentro y a conectarnos aún más con nuestro propósito superior; mostramos nuestro lado más humano, nos visibilizamos como una organización, empática y compasiva, y también resiliente, porque supimos adaptarnos a la nueva realidad y transformarnos como lo exigía la situación para seguir presentes en la vida de nuestros afiliados y nuestra familias, para ser pertinentes y relevantes con nuestros servicios, que apalancados en la tecnología e innovación pudimos llegar a miles de hogares vallecaucanos para suplir sus necesidades. Avanzamos más de lo imaginado en nuestro proceso de transformación digital y así pudimos generar nuevos canales y una oferta de valor que nos permitió estar conectados permanentemente con nuestros grupos e interés:

Aliviamos las cargas económicas de más de 37.000 personas otorgando \$326.452 millones en subsidios.

Beneficiamos a 15 mil cesantes, con el subsidio de emergencia al cesante por \$45 mil millones.

Convertimos las plataformas virtuales en aulas de clase para llevar conocimiento a más de 13.000 estudiantes de educación formal, educación terciaria y educación continua. Brindamos auxilios educativos por más de \$1.800 millones donde se beneficiaron alrededor de 10.000 estudiantes y otorgamos más de 49.000 bonos escolares que representaron \$7.400 millones.

Llevamos la cultura a las familias vallecaucanas a través de nuestra biblioteca online con una colección de más de 20.000 títulos bibliográficos.

Con nuestra agenda virtual, convertimos el hogar de más de un millón de personas en salas de lectura y baile, auditorios, talleres de cocina y espacios de actividad física y diversión.

Impactamos a más de 11.800 hogares, acompañándolos y orientándolos en su proceso de adquirir vivienda propia, acercándolos a cumplir este sueño. Y a través de nuestro modelo de acompañamiento social de vivienda conectamos a 3.600 hogares que han adquirido su vivienda propia con acciones y oportunidades que les permitan realizar su proyecto de vida para su progreso, enseñándoles a vivir en comunidad para que se empoderen de su entorno, promoviendo la convivencia ciudadana para una vida en armonía.

Con nuestra ruta de empleabilidad en medios virtuales y telefónicos, atendimos a más de 7.000 personas y logramos la inclusión y ubicación laboral de 22 personas con discapacidad. Y con nuestro programa Creactídate 4.0 acompañamos virtualmente a 4.000 emprendedores vallecaucanos a progresar con la creación de sus unidades productivas, innovadoras y sostenibles.

Brindamos alivios económicos por más de 5.000 millones a los afiliados que han adquirido productos y servicios a través de nuestras líneas de crédito.

Invertimos más de 7.000 millones para ampliar nuestra capacidad de atención, salvar vidas, y proteger a nuestros más de 1.700 profesionales de la salud. Brindamos atención en medicina general y especializada a través de más de 75.000 teleconsultas, y lideramos en la región la realización de pruebas rápidas en nuestras IPS y a domicilio con el procesamiento de 16.038 pruebas COVID-19 y 38.786 consultas priorizadas por COVID-19.

Más de 900 colaboradores de nuestros supermercados y droguerías lo dieron todo para garantizar el abastecimiento en la región. Con más de 8.000 domicilios de nuestros supermercados contribuimos al cuidado, comodidad y tranquilidad de los hogares vallecaucanos.

Apoyamos la economía local, el 64% de nuestros proveedores son locales

Igualmente, a través de nuestro programa de Optimización para la Inversión Social (OÍS) avanzamos en el fortalecimiento de la eficiencia económica y cultura de optimización de costos y gastos, logrando un ahorro de \$37.726 millones, superando la meta de ahorros 2020 en un 80%.

Todas nuestras iniciativas se convirtieron en “Hechos para seguir adelante”, nombre de nuestra campaña corporativa mediante la cual evidenciamos nuestro rol social, mostramos lo que somos como organización y de qué estamos hechos los colaboradores

Comfandi. También, a través de nuestro Voluntariado Corporativo nos unimos colaboradores, empresas y comunidad para ser más fuertes, y con la iniciativa Unidos por el Valle, que recolectó \$100 millones llevamos un mensaje de optimismo y esperanza y entregamos alimento a 2.300 familias vulnerables de nuestro departamento.

En esos logros hay grandes protagonistas que hicieron que todo fuera posible: nuestras 51.000 empresas afiliadas que además del respaldo y la confianza que depositan en su Caja de Compensación Familiar demuestran el compromiso con el desarrollo económico y social de la región, porque pese a las dificultades estuvieron allí presentes con sus aportes, que, en 2020, ascendieron a \$443.859 millones, los cuales nos permiten seguir aportando a soluciones de cara a la sostenibilidad de las empresas y del Valle del Cauca., y al bienestar de 647.000 familias.

También han sido protagonistas los 3.950 colaboradores que conforman la gran familia Comfandi, quienes con su mejor actitud, compromiso y responsabilidad extendieron como nunca su Mano Amiga, y aquí hago un reconocimiento especial a nuestro equipo humano que desde que inició la pandemia ha estado de cara al servicio, a todo el personal de salud que con profesionalismo y una atención humano a expuesto su vida por salvar la de otros, que se preparó y supo hacerle

frente a esta situación de manera asertiva; al personal de los supermercados y droguerías que ha garantizado el abastecimiento para llevar alimento y bienestar a las familias vallecaucanas, el personal de seguridad quienes han sido verdaderos guardianes, al personal de tecnología que sin su apoyo no hubiéramos podido avanzar a pasos agigantados, en fin a todos los colaboradores Comfandi que lo han dado todo para seguir adelante.

Igualmente, nuestro agradecimiento a proveedores, aliados y a todos los que de una u otra manera se unieron a ese gran objetivo en común de recuperar a nuestro Valle del Cauca, generando desarrollo económico y social. A todos, nuestro reconocimiento y gratitud.

La pandemia convirtió a la salud en la mayor prioridad para todos y aceleró la transformación de nuestro servicio de salud, que contempló una alianza estratégica con la Fundación Valle del Lili, para buscar la excelencia y el liderazgo en el Valle del Cauca en atención integral de salud, y de esta manera ratificar nuestro compromiso con el fortalecimiento y desarrollo de este servicio, buscando, además, maximizar la eficiencia operacional y el fortalecimiento de la EPS SOS. En corto tiempo el impacto ha sido significativo, mejorando el patrimonio de la SOS, los indicadores de siniestralidad y los niveles de servicios reflejados en las PQRD.

En este proceso de transformación de Salud consideramos, también, la reestructuración estratégica y operativa de la SOS para maximizar la eficiencia en los procesos y la gestión de la EPS y minimizar el impacto negativo en nuestra organización. Además, planteamos un nuevo **Modelo de Salud Comfandi** que será el habilitador de la armonía de las personas, articulando nuestro Propósito Superior con la oferta de valor de la Unidad Estratégica de Salud; un Modelo que garantiza la integralidad de los servicios de la organización a través de diez programas que integran los servicios de Educación y Cultura, Recreación, Vivienda, Fomento Empresarial, Supermercados y Droguerías, Crédito, Subsidios, siempre orientados al bienestar de los usuarios y que permite



la atención primaria en salud en todo el departamento mediante una red de prestación de excelencia.

En medio de tantas vicisitudes llegaron noticias alentadoras. Nos convertimos en la primera Caja de Compensación Familiar en conseguir el nivel de Excelencia en la certificación como empresa familiarmente responsable – efr, que otorga Fundación Más Familia de España. Este es logro que nos orgullece, puesto que nos permite sumarnos al listado de organizaciones certificadas a nivel mundial, solo 34 de 829 organizaciones efr están en nivel de excelencia y a nivel nacional solo 7 de 85 certificadas como efr. Así, reafirmamos nuestro compromiso como efr buscando siempre el equilibrio familiar, personal y laboral de nuestros colaboradores, y mucho más en un año difícil como lo fue 2020, en el que, a pesar de las circunstancias, brindamos auxilios extralegales por más de \$16.600 millones a nuestros colaboradores.

Vivir en armonía implica cuidarnos y también cuidar el medio ambiente, crear ambientes sanos, generar conciencia y actitud ambiental. En nuestro compromiso con la ecoeficiencia y a través de nuestro programa Haz eco logramos impactos ambientales significativos como ahorro de energía equivalente a \$ 22 millones en el año; logramos la reducción del 21% en el consumo de agua y empezamos a trabajar en la generación de energías alternativas como parte del mundo que queremos, implementando paneles solares en nuestros supermercados lo que representa un ahorro de más de 50 toneladas de CO₂, equivalentes a la siembra de 2.414 árboles al año.

Si bien este Informe corresponde al año 2020 no podemos ser ajenos al contexto actual, y es que cuando se empezaba a vislumbrar una luz y creíamos que poco a poco volvíamos a la calma, llegó el Paro Nacional en abril 2021, que deja un impacto negativo en nuestros afiliados y en la productividad de las empresas, un incremento considerable en los índices de desempleo y una vulnerabilidad económica en el departamento. Ante esta situación, nuevamente estamos llamados a ejercer con liderazgo y compromiso nuestro rol social, siendo pertinentes y relevantes en la reactivación económica y social del Valle del Cauca.

De la mano de las empresas, que con sus aportes ratifican el compromiso con la región, y entendiendo las dinámicas del departamento, abordaremos de manera estructural y sistémica las necesidades de la población, para contribuir al desarrollo sostenible de la región.

Por eso, implementaremos acciones que den respuesta a la urgencia social y económica, y que, mediante nuestros servicios, propicien cambios en las condiciones de bienestar y productividad del departamento.



Con una inversión de **\$100 mil millones** implementaremos iniciativas que se traducirán en armonía para los trabajadores y sus familias e impulsaremos la reactivación económica del departamento.

Constituiremos un Fondo para la educación, empleabilidad y el emprendimiento, como mecanismo de integración y generación de oportunidades de formación integral, que articula a los distintos sectores de la sociedad vallecaucana en el propósito de apoyar a jóvenes talentosos para que logren acceder a programas de formación de alta calidad, que conlleven como resultado la empleabilidad, el emprendimiento y el desarrollo productivo.

Los recursos los invertiremos en proyectos y programas que estarán enfocados en transformar vidas con la empleabilidad; otros estarán enfocados a otorgar becas para la formación tanto en modelos disruptivos como en formación de cualquiera de nuestras líneas de educación terciaria; otros a fortalecer nuestras capacidades organizacionales con instalaciones innovadoras, con altos

componentes en tecnología, que fortalezcan o promuevan esos espacios alrededor de educación y emprendimiento.

Los recursos también los vamos a utilizar para promover desde el

emprendimiento, el autoempleo, el fortalecimiento de las unidades productivas y la transformación de unidades productivas a empresas sostenibles. Este fondo de educación, empleabilidad y emprendimiento se destinará para diferentes usos, alrededor de tres grandes ejes, que hacen parte de nuestros servicios misionales: educación, empleabilidad y emprendimiento.

Adicionalmente, destinaremos recursos por \$7.000 millones para brindar alivios económicos a más de 8.800 estudiantes de los colegios de Comfandi, otorgándoles un subsidio del 50% en el valor de la matrícula para el nuevo año escolar 2021 – 2022 a los afiliados categorías A y B, que representan más de \$600 millones, para garantizar su permanencia en el sistema educativo y el acceso a una educación pertinente y de calidad, contribuyendo al cierre de brechas sociales. Con estos recursos tendremos también tarifas 100% subsidiadas, hasta el próximo 15 de agosto, para la entrada a nuestros centros recreativos a los afiliados categorías A y B, porque queremos que nuestros centros sean espacios donde la familia se reencuentre en la interacción social con otros. Y crearemos un plan de acompañamiento por emergencia social para brindar alivios financieros a nuestros afiliados que han accedido a alguna de nuestras líneas de crédito.

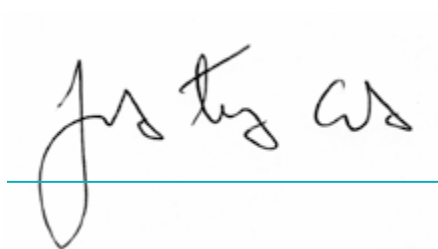
Definitivamente un año de muchos contrastes y resultados que nos acercan



a la Mega 2025 de beneficiar a un millón de familias y lograr un remanente de \$200 mil millones. Resultados que son fruto del trabajo del equipo, de lo mejor que tiene la organización: nuestros colaboradores, del liderazgo, de la capacidad que tuvieron nuestros líderes de adaptarse y comprender las realidades, de dar respuestas oportunas. Logros que también son de nuestras empresas

y trabajadores afiliados, de nuestro Consejo Directivo y demás grupos de interés.

A todos muchas gracias por creer que juntos podemos construir una sociedad equitativa, incluyente y en paz, y un Valle del Cauca con oportunidades y progreso. Gracias por permitirnos ser su Mano Amiga.



Jacobo Tovar Caicedo

Director Administrativo

Nuestro informe

El 2020 nos llevó, como sociedad y como agentes de cambio, a reflexionar sobre cómo podemos ser mejores. En Comfandi lo entendimos y usamos nuestra voluntad y capacidades para avanzar en el logro de nuestro propósito superior. Ratificamos nuestro compromiso con las más de **647.000** familias y las

50.992 empresas que han depositado en nosotros su confianza a lo largo de 64 años; por eso, actuando con la velocidad y la prudencia que las circunstancias lo exigían, nos reafirmamos como una empresa social y sostenible, conscientes y empoderados de lo que debíamos hacer: seguir acompañando, desde

el cuidado, el progreso, la diversión y la sostenibilidad de la región, para contribuir a mitigar el impacto negativo de esta coyuntura en la salud y la economía de nuestro entorno.

Cambiamos el modo de prestar nuestros servicios —educación virtual, telesalud, agendas culturales y de entretenimiento online, atención en línea—, pero mantenemos la misma esencia y pasión por la armonía de las familias y la sostenibilidad de las empresas. El 2020 fue un año para demostrar que estamos **hechos para salir adelante**.

A lo largo de este, nuestro decimosegundo Informe de Sostenibilidad, presentamos los hechos que generaron resultados e impactos

económicos, sociales y ambientales, todos alcanzados por el esfuerzo, el compromiso y la valentía de **3.950 seres apasionados**, nuestros colaboradores, que bajo un mismo propósito afrontaron cada reto que nos presentó el camino, convirtiéndolo en un **hecho para seguir adelante**.

En estos renglones también están plasmadas las decisiones acertadas, el liderazgo y la sabiduría de nuestro Consejo Directivo y Comité Directivo, que con cada direccionamiento abonaron nuestro camino para seguir avanzando.





Consejo Directivo 2018 - 2022

Eduardo Fernández de Soto
Presidente

Margarita López
Vicepresidente

Representantes de los trabajadores

Principales

Nelson Leonel Zuleta Betancourt
CLUB DE EJECUTIVOS DEL VALLE DEL CAUCA

Pedro Antonio Garzón Moreno
ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

Jairo Antonio Saavedra González
MANUELITA S.A.

Margarita López
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL
VALLE DEL CAUCA

Beatriz Eugenia Rodríguez Luligo
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PILOTO DE
JAMUNDÍ

Suplentes

Víctor Manuel Escobar Moreno
Industria de Licores del Valle

Justo Pastor Bernal Gutiérrez
Procuraduría General de la Nación

Benjamín Reinoso Hernández
Centro Internacional de Agricultura
Tropical

Samuel José García Pabón
U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas
Nacionales

Luis Álvaro Villanueva Santos
Smurfit Kappa Cartón de Colombia S.A.

Representantes de los empleadores

Eduardo Fernández de Soto
INNOVACIÓN Y GERENCIA LTDA.

Ana Milena Muñoz Roldán
CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A.

Liliana Vallecilla Martínez
CARVAL DE COLOMBIA

Kees Guillermo Stapel Caicedo
MULTI OFICINAS DE COLOMBIA S.A.S.

Héctor Fabio Cuéllar López
FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS

Andrés Gutiérrez Upegui
DULCES DEL VALLE S.A.

Marcela Londoño Estrada
EXTRAS S.A.

Carlos Andrés Piedrahíta Tello
DATECSA S.A.

Ana María Álvarez Robledo
TECNOQUÍMICAS S.A.

Mauricio Barney Villegas
PROTERRA COLOMBIA S.A.



COMITÉ DIRECTIVO

Jacobo Tovar Caicedo	Director Administrativo
Alejandra Jaramillo González	Directora Desarrollo Social
Luis Guillermo Vélez Atehortúa	Director Salud Corporativa
Andrés Jordán Herrera	Director Gestión Corporativa
Viviana Echeverri Rizzetto	Directora Asuntos Corporativos
Héctor Javier Rodríguez Uribe	Director Planeación Corporativa
Martha Elvira García Forero	Directora Gestión Humana
Gustavo Arciniegas Baracaldo	Director Comercial
Carlos Alberto Ríos Álvarez	Director Mercadeo Social

A este equipo humano extraordinario, que se puso la camiseta de pertenencia por la Organización y la región, dedicamos nuestro Informe de Sostenibilidad 2020.



Nota legal:

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

Estamos hechos

para seguir adelante

Somos una organización social y estamos hechos de resiliencia, fortaleza y compromiso. Trabajamos por el desarrollo sostenible de nuestra región, con pertenencia, pensamiento innovador y orientación al resultado, para construir paso a paso el territorio que queremos.

La pasión por la armonía de las familias y la sostenibilidad de nuestras empresas es el motor que nos mueve; por ver sonrisas dibujadas en los niños y en los abuelos, por regalar experiencias memorables y acompañar a los jóvenes en cada aventura, por ver crecer a quienes sueñan con un futuro mejor y se arriesgan a emprender, por ser parte de la tranquilidad de esos hogares que reciben su casa propia, por contribuir a una población sana y saludable,

por llevar bienestar a los hogares con productos frescos y de calidad y contribuir a la construcción de una ciudadanía más humana, educada y culta.

Reflejamos nuestra esencia en la prestación de servicios cercanos, pertinentes y de calidad en toda la región, así como en el alcance de los resultados que nos impulsan a seguir, en medio de cualquier circunstancia, hacia adelante.



Localización de los Puntos de Servicios Comfandi



Salud



Recreación

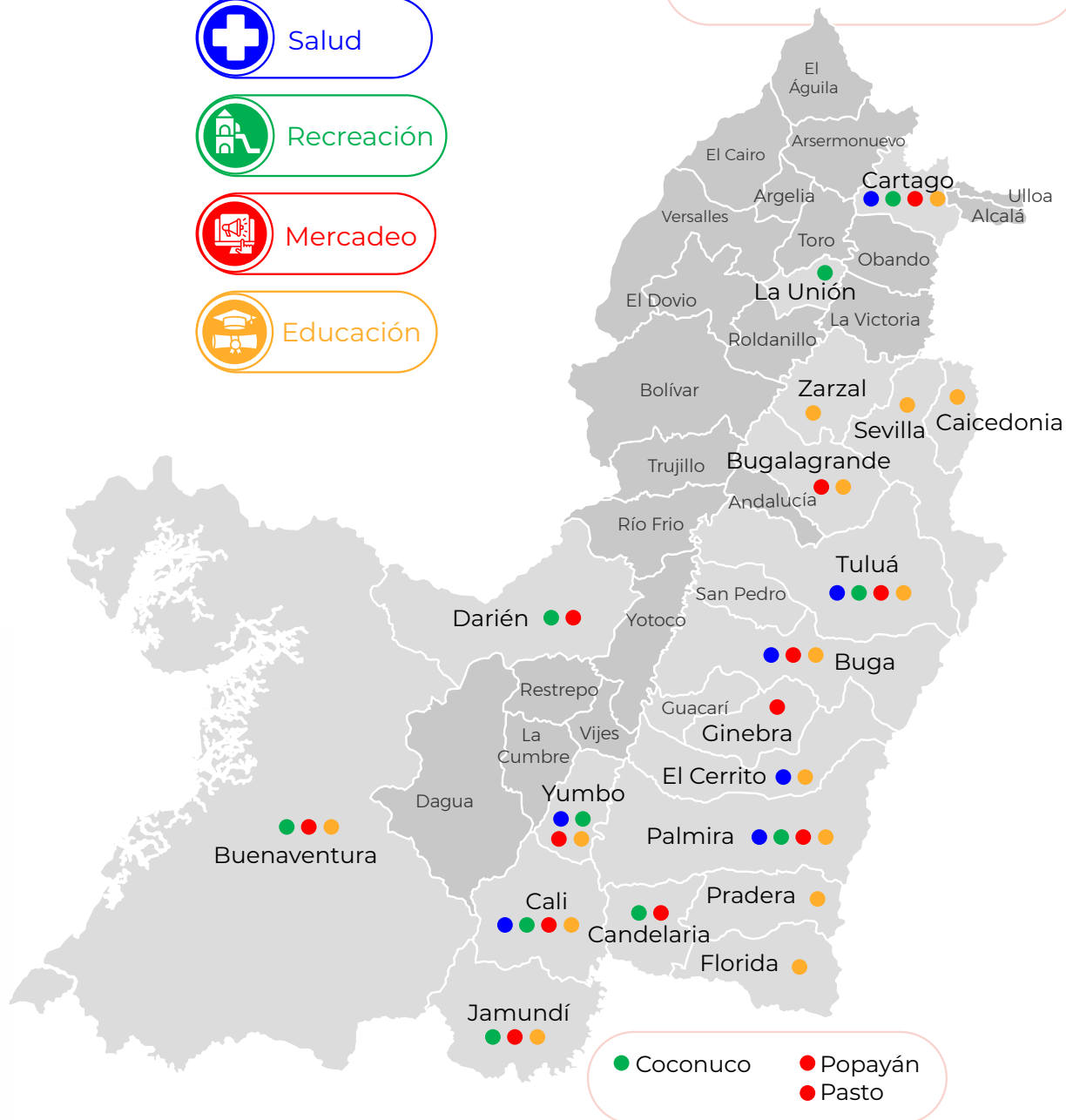


Mercadeo



Educación

- Antioquia
- Girardot
- Neiva - Huila
- Quindío
- Villa de Leyva
- Quibdó
- Armenia
- Pereira





**Empresas
afiliadas**

50.992



**Trabajadores
afiliados**

647.448



**Población
beneficiaria**

1.343.431
personas



Aportes:

\$443.859
millones



Ingresos

Caja:

\$1.263.295
millones



Remanente

Caja:

\$53.497
millones



3.950
Colaboradores



8

**Unidades
Estratégicas
de Servicio**



377
**puntos
de servicio**

Continuamos la transformación —● para seguir adelante

En 2019 repensamos nuestra estrategia, entendimos y aceptamos el reto de transformarnos y reinventarnos para sacar de las familias y empresas vallecaucanas todo el potencial para su progreso. Hicimos de las familias empoderadas de su armonía y las empresas responsables de su sostenibilidad nuestro propósito, porque armonía y sostenibilidad representan bienestar integral y desarrollo, y juntos se traducen en oportunidades, calidad de vida y progreso para nuestra región.

Agenda 2030, así contribuimos



Para gestionar los dos componentes principales de nuestro propósito, **armonía de las familias y sostenibilidad de las empresas**, definimos siete propuestas de valor que consolidan nuestras intenciones y traducen la forma cómo, a través de nuestros servicios y de la orientación

social que caracteriza nuestra organización, conectamos necesidades con oportunidades y respondemos de forma relevante, estratégica y precisa a las expectativas de desarrollo de nuestros grupos de interés, cerrando al mismo tiempo las brechas sociales.

Propuestas de valor



Armonía

física y mental



Aprendizaje

continuo para la vida



Interacción familiar,

social y con el entorno



Estabilidad

financiera



Trabajadores en su

máximo potencial



Empresas en su

máximo potencial



Ser parte de la

plataforma bilateral

Para acompañar a familias en el empoderamiento de su armonía, era esencial definir lo que en Comfandi entendemos por familia, entender sus diversidades, limitaciones y características, y comprender sus necesidades y expectativas.

“La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”

(Artículo 16 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

Cuando se afirma que la familia es la célula básica de una sociedad, se está reconociendo que su naturaleza, funciones y aportes son fundamentales para el desarrollo social, político y cultural de las naciones. Es decir, la familia tiene la capacidad de ejercer gran influencia en el desarrollo sostenible y el progreso de los países. Siendo así, se requieren familias fuertes, saludables y equilibradas para crear sociedades cohesionadas y sostenibles. Un debilitamiento en las estructuras familiares impacta de manera desfavorable en la sociedad, al generar problemáticas que afectan la evolución de los indicadores de bienestar en sus miembros.

Partiendo de este reconocimiento universal y de nuestra declaración de **la familia**, como uno de los ejes centrales de nuestro propósito superior, era indispensable conceptualizar, caracterizar y diagnosticar nuestras familias, con el fin de plantear un abordaje de

intervención focalizado, que potencialice sus capacidades como núcleo de la sociedad y el de sus integrantes, como individuos que ejercen un rol influenciador en el desarrollo. Esto en el marco de nuestro alcance como Caja de Compensación, así como de nuestras capacidades corporativas.

Por eso, en 2020, combinando herramientas cuantitativas y cualitativas, y luego de tres etapas de investigación, identificamos las tipologías de familias afiliadas a Comfandi.





Tipologías/clusters de familias Comfandi

Los formadores



La familia con hijos (o hijastros) formada por un padre, una madre. No manifiesta vivir con algún otro familiar.

Sobre este clúster se considera que existen diferencias internas, específicamente por la edad de los hijos y su pertenencia a procesos educativos formales.

Valientes

Solo uno de los padres se hace cargo de la unidad familiar y, por tanto, de criar a los hijos, ya sea la madre o el padre (soltero, separado). No manifiesta vivir o compartir con otro familiar.



Hijos Trabajadores



Personas solteras, separadas o de otro estado civil unipersonal, pero viven con padres o algún otro familiar.

En este clúster es posible realizar una división, dependiendo del oficio de la persona.

El combo

Familias conformadas por un núcleo familiar tradicional con miembros adicionales, como tíos, abuelos, primos, sobrinos, etc.



Tres generaciones



Uno de los padres se hace cargo de la unidad familiar y, por tanto, de criar a los hijos. Pero manifiesta vivir con otro familiar, ya sean sus padres u otros familiares cercanos que se convierten en su red de apoyo.

Solitarios Lejos de casa

Hombres que viven solos sin ningún otro tipo familia, ya sea porque son solteros o separados.

Este clúster ha tenido que irse de su núcleo familiar principal para buscar oportunidades de crecimiento personal o académico saliendo de su zona de confort.



DINK - Parejas sin hijos



Familias compuestas por parejas de cualquier género y sin hijos dentro de la vivienda. No comparten la vivienda con ninguno otro familiar.

Con este entendimiento afinamos nuestras propuestas de valor y planteamos, para las necesidades y expectativas de nuestras familias, intervenciones específicas, articuladas, transversales e integrales que contribuyen al cierre de brechas para su movilidad social y desarrollo.

Esta es la apuesta estratégica y operativa de Comfandi; una apuesta coherente e innovadora que se adapta al contexto cambiante y dinámico. Aquí se materializa el planteamiento y la gestión de la **innovación social** en la Organización, y se fortalece la hoja de ruta para seguir adelante, generando valor social para que en el Valle del Cauca haya familias empoderadas de su desarrollo, gestoras de sus sueños, que amplían sus oportunidades y horizontes, que fortalecen sus valores, así como su sentido social y ético, y que son parte activa del cambio que quieren ver en la sociedad.

La sostenibilidad es

la base para seguir adelante

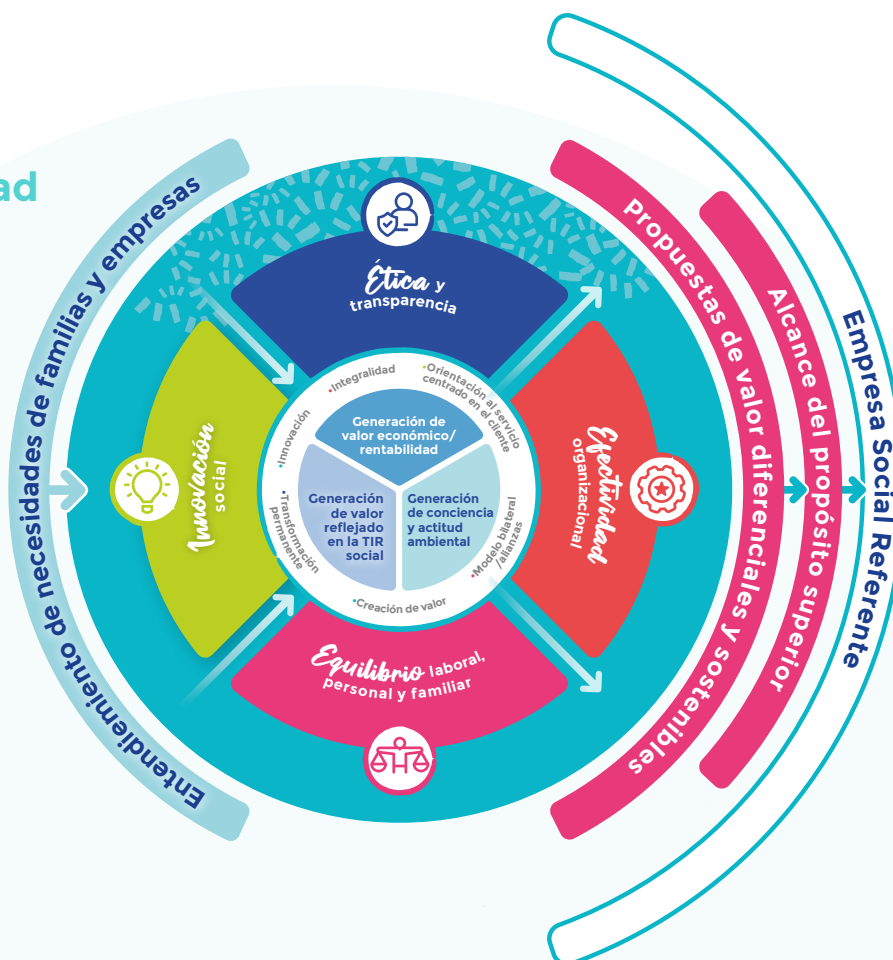
El desarrollo sostenible es la guía de actuación y marco de gestión de nuestra estrategia corporativa. Para lograrlo, trabajamos continuamente a fin de entender y analizar las dinámicas del contexto, tener una operación rentable, ser eficientes en el gasto y efectivos en la toma de decisiones.

Por eso, gestionamos con responsabilidad nuestros recursos y los riesgos, capitalizamos las oportunidades, fortalecemos nuestra cadena de valor y mejoramos continuamente la calidad de nuestros productos y la experiencia de nuestros servicios. Asimismo, buscamos

de forma permanente la excelencia y actuamos bajo un marco ético y de transparencia que parte del ejemplo y direccionamiento de nuestro Gobierno Corporativo.

En 2020, gestionamos nuestro modelo de sostenibilidad y alcanzamos resultados desde los cinco asuntos materiales y sus frentes prioritarios de acción.

Modelo de sostenibilidad Comfandi



Actuamos bajo un marco de ética y transparencia

ODS 16. GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-3.

Apropiamos la ética y la transparencia como la base fundamental de lo que somos, una empresa social, sostenible y con propósito. La ética y la transparencia caracterizan nuestro actuar corporativo, rigen todas nuestras acciones, permean nuestros procesos y marcan la pauta en la toma de nuestras decisiones.

Como parte del fortalecimiento de la cultura de ética y transparencia, durante 2020 actualizamos el Código de

Buen Gobierno y Ética Empresarial, así como el Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento que integra las políticas corporativas y contempla nuevos componentes en materia de gestión anticorrupción, Sarlaft, derechos humanos, modelos para la prevención del fraude y modelo de balance de consecuencias frente a los incumplimientos de las políticas y lineamientos del Pacto por la Transparencia.

Además, reafirmamos doce comportamientos éticos, componentes fundamentales de nuestra cultura corporativa y referentes de nuestro actuar, tanto en el ámbito laboral como personal, porque hacer las cosas correctas y de la manera correcta es ser y estar Comfandi.



Comportamientos éticos

1 Soy **influencia positiva**



Elijo mantener y promover una conducta coherente con el **ADN corporativo.**

2 Me pongo en **los zapatos del otro**



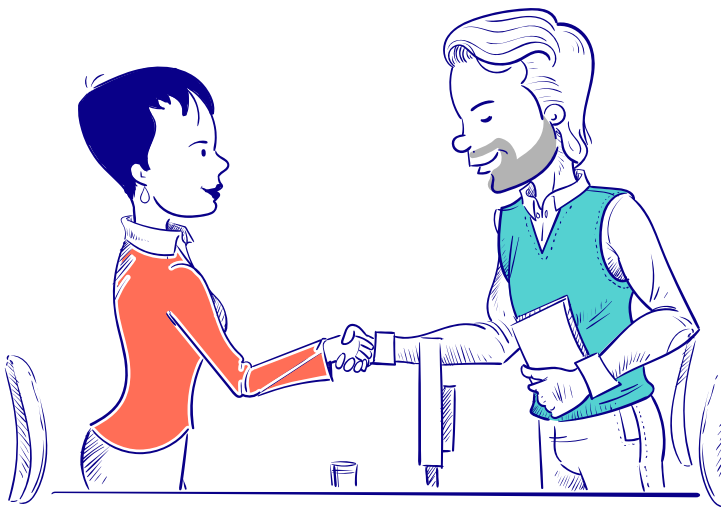
Trato a mi cliente interno y externo de forma digna, respetuosa y cálida, **sin discriminación alguna.**

3 Hago un trato, **elijo el buen trato**



Me abstengo de practicar actos que representen acoso laboral o trato hostil, maltrato o **intimidación a mis compañeros de trabajo.**

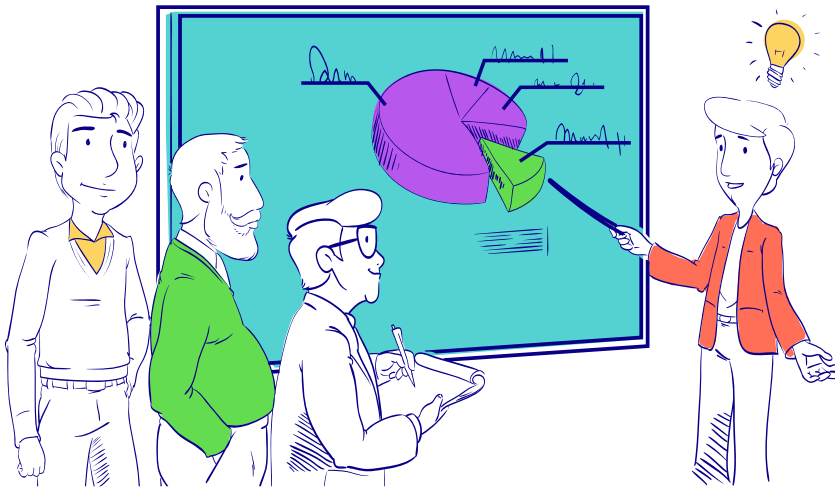
4 Hago las cosas **correctas, correctamente**



Realizo mi trabajo con rectitud, compromiso y responsabilidad, generando credibilidad y confianza en nuestros grupos de interés.

**Eso es,
Estar Comfandi.**

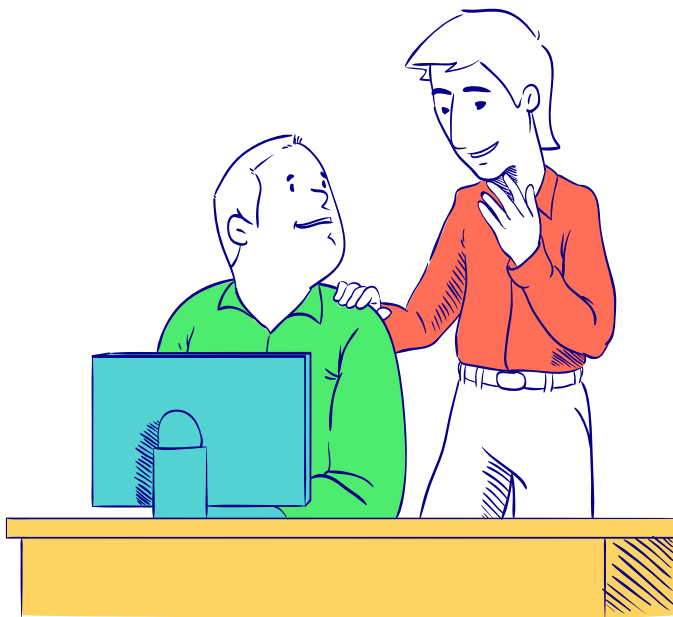
5 Soy carta de garantía



Represento con responsabilidad y honestidad a la organización en delegaciones interinstitucionales, intersectoriales o frente a todo tercero.

**Eso es,
Estar Comfandi.**

6 Voy con la frente en alto



Me abstengo de participar en actos que constituyan fraude o que apoyen las prácticas indebidas que se **han definido en la organización.**

7 Lo uso bien, sin abusar del bien



Me abstengo de usar los activos, servicios, recursos y plataformas de comunicación de la Caja para actividades extralaborales o acciones que atenten contra la reputación y/o integridad de los **compañeros o de la organización.**

8 Informo a tiempo y en el momento preciso



Suministro la información a entes internos y externos en forma oportuna, confiable y transparente, y me abstengo de usar dicha información de forma indebida.

**Eso es,
Estar Comfandi.**

9 Ni me compran, ni me vendo



Me abstengo de recibir dádivas, regalos, invitaciones, donaciones u otro beneficio personal o familiar por parte de terceros que puedan generar dudas sobre inhabilidades e incompatibilidades.

**Eso es,
Estar Comfandi.**

10 Reporto con confianza



Uso los canales establecidos por la Caja, para reportar situaciones o eventos que estén en contra de los comportamientos definidos en el **Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.**

**Eso es,
Estar Comfandi.**

11 La data es un activo digital, que bien debo gestionar



Administro, protejo y uso correctamente toda la información a la que tengo acceso y reporto las irregularidades **que encuentre en el manejo de los datos.**

12 Cumpló las normas en todas las formas



Conozco y cumpla los instructivos, manuales, protocolos, políticas y demás documentos estructurados al **interior de nuestra organización.**

Con el fin de fortalecer nuestro Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento, trabajamos en los siguientes frentes:



Construcción del plan anticorrupción que permite operacionalizar el cumplimiento de la política anticorrupción.



Implementación de mejoras a la línea ética en términos de tiempos de respuesta, canales de recepción de denuncias y categorías para la gestión.



Actualización de los reglamentos de auditoría, riesgos, Comité de Ética y Cumplimiento y continuidad del negocio, como parte de la revisión del Modelo de Gobierno.



Implementación de la metodología de la gestión de riesgos éticos, bajo la metodología de riesgos corporativos.



Integración de riesgos éticos a las matrices de procesos, como parte de la visión integral de riesgos.



Implementación del Modelo de Balance de Consecuencias frente al incumplimiento de políticas y procedimientos, bajo el gobierno del Comité de Ética y Cumplimiento.



Definición del protocolo de investigaciones y conformación de la mesa antifraude.



Publicación de la Línea Ética en nuestros canales disponibles: página web, boletines a empresarios, comunicaciones internas y comerciales, entre otros, con el fin de incentivar su uso.

Como resultado de esta gestión, logramos incrementar el uso de la Línea Ética, y durante 2020 recibimos 81 denuncias que fueron objeto de evaluación por parte del Comité de Ética, las cuales dieron lugar a la definición e implementación de acciones preventivas. Además, tuvimos una participación en los comités de autocontrol y gestión del riesgo de la Superintendencia de Subsidio Familiar, operativizando los modelos de diagnóstico y extendiendo nuestras buenas prácticas en materia de seguridad de la información.

En 2021 reforzaremos el programa de comunicación, formación y sensibilización del Modelo de Gestión de Ética y Cumplimiento, con el fin de continuar fortaleciendo la aplicación de estas políticas y acciones para incrementar el nivel de cultura ética en la Organización.

Seguir adelante parte del respeto y la promoción de los derechos humanos

ODS 5, 16. GRI 410-1, 412-2, 412-3

Además de regirnos bajo un marco de actuación íntegro, en Comfandi trabajamos continuamente por la generación de entornos incluyentes y respetuosos de la dignidad y las libertades humanas. Como organización comprometida con el desarrollo equitativo y sostenible, buscamos servir y responder a las necesidades de nuestros grupos de interés sin distinción de raza, credo o género, valorando la diversidad de pensamiento, los méritos personales y el principio de solidaridad.

Nos declaramos respetuosos y promotores de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas.

En 2020, cumpliendo con nuestro compromiso como empresa pionera y referente en materia de derechos humanos de Cali, trabajamos bajo el enfoque de debida diligencia y promoción:

- Participamos activamente en el Comité de Derechos Humanos de Santiago de Cali, espacio en el cual se construyeron los lineamientos

de la Política Pública de Derechos Humanos de Cali 2021-2030 y se actualizaron los planes de acción de las empresas pioneras participantes, con el propósito de dar cumplimiento al Decreto 0760 del 14 de diciembre de 2018, cuyo objetivo es fomentar una cultura de respeto, promoción y remediación de los derechos humanos en el marco de las actividades empresariales.

- Realizamos la evaluación de riesgos e impactos en materia de derechos humanos para todos los procesos de la Caja, y definimos controles y planes de acción que buscan prevenir la materialización de riesgos en los que se vulneren los derechos humanos fundamentales, evitando así, sanciones de tipo jurídico y financiero.
- Iniciamos el camino a la certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género del Sello Equipares, buscando: (a) afianzar nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la equidad de género, (b) fortalecer nuestros mecanismos en equidad de género y diversidad, (c) cerrar las brechas identificadas a lo largo del proceso, y (d) generar transformaciones culturales en torno a la diversidad en la Organización.

- Participamos en el lanzamiento de la segunda cohorte del Pacto Empresarial por la Equidad, exponiendo nuestra experiencia e impulsando a nuevas empresas a sumarse a esta iniciativa liderada por la Alcaldía de Santiago de Cali, que le apuesta a la promoción de prácticas de equidad de género en el sector empresarial.
- Participamos en la mesa de actualización y socialización de la Política Pública para las Mujeres de Santiago de Cali, especialmente el eje 3 “Derecho a la autonomía económica de la mujer”. Esta política es impulsada por la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Santiago de Cali y la Subsecretaría de Equidad de Género. Su actualización se da en un momento coyuntural importante, por el incremento del índice de violencia intrafamiliar y contra la mujer durante el periodo de confinamiento por la pandemia causada por el COVID-19.
- Participamos en la divulgación de la campaña **“Un ruidazo por las mujeres”**, impulsada por la Subsecretaría de Género de la Alcaldía de Santiago de Cali, cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información sobre la ruta de atención, canales de denuncia y entidades de orientación para las mujeres que sufren violencias basadas en género. Esta campaña se lanzó en el marco coyuntural de incremento de la violencia contra la mujer durante el proceso de aislamiento preventivo por la pandemia del COVID-19.

Seguir adelante implica mantener un relacionamiento efectivo con nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

El relacionamiento efectivo con los grupos de interés marca la pauta de la gestión de la reputación y sostenibilidad corporativa, pues permite la innovación constante y la adaptación permanente a un mundo de cambios continuos y escenarios globalizados.

En Comfandi entendemos nuestros grupos de interés como coequiperos en la generación de valor para la región y en la construcción de propuestas conjuntas

para seguir adelante. Por eso, continuamente abrimos espacios para la rendición de cuentas y el desarrollo de diálogos participativos que nos conduzcan al mejoramiento de nuestros procesos.

El COVID-19 y la crisis social y sanitaria nos condujeron al cierre de las puertas físicas, pero no nos alejaron de nuestros grupos de interés, por el contrario, seguimos presentes, para dar respuesta a sus necesidades y expectativas demostrando que podemos seguir adelante y fortaleciendo nuestras relaciones a través de medios virtuales. Durante 2020:



Desarrollamos, por primera vez en la historia de la Caja, una Asamblea General de Afiliados de forma virtual; un espacio en el que dimos a conocer, con responsabilidad y transparencia, los resultados de la gestión de los aportes de las empresas afiliadas y de las decisiones que nos llevaron a seguir contribuyendo a la armonía de las familias y la sostenibilidad de las empresas vallecaucanas.



Realizamos la cuarta medición del Índice Global de Reputación para conocer la percepción de cada uno de nuestros grupos de interés frente a **cuatro factores reputacionales de la Organización:**



Habilitadores de condiciones para la armonía de las familias



Habilitadores de condiciones para la sostenibilidad de las empresas de la región



Comportamientos corporativos, efectividad



Innovación en la gestión corporativa



Con una participación de **1.807 encuestas** aplicadas a los **11 grupos de interés**, obtuvimos un total de **826 puntos en una escala de 1.000 puntos posibles**.

Este resultado nos posiciona en un **vínculo emocional con nuestros grupos de interés** y nos reafirma como una de las empresas con mayor reputación en el país.

Los diez atributos mejor puntuados por nuestros grupos de interés corresponden a:

1	Es una empresa ética y transparente en su gestión.
2	Es una empresa con propósito.
3	Es una empresa familiarmente responsable que busca en sus colaboradores el equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal.
4	Orienta su gestión a generar valor económico, social y ambiental.
5	Es moderna, alegre y amable.
6	Promueve el conocimiento y el aprendizaje a lo largo de la vida.
7	Promueve la armonía física y mental, los estilos de vida saludables y la diversión de sus afiliados y usuarios.
8	Comprende y responde a las necesidades de las empresas afiliadas, para que sus trabajadores y sus familias gocen de una vida sana física, mental, social y económicamente.
9	Promueve la gestión responsable con el medio ambiente.
10	Promueve las condiciones para la estabilidad y la tranquilidad financiera que permite el progreso y el logro de los sueños.

Los atributos que reforzaremos mediante la implementación de diversos planes de acción son:

1. Comprende y responde a las necesidades de las empresas afiliadas, para que sus trabajadores y sus familias gocen de una vida sana física, mental, social y económicamente.
2. Comprende las empresas y es su principal aliado para que logren el máximo potencial de productividad y competitividad.
3. Conoce a sus afiliados y brinda una oferta diferenciada y pertinente de productos y servicios, adaptada a sus necesidades y expectativas.

Además de conocer la percepción frente a nuestros atributos reputacionales, desarrollamos **trece espacios de diálogo** con nuestros grupos de interés que nos permitieron conocer de primera mano las necesidades más relevantes, así como las fortalezas y los aspectos a mejorar de nuestra gestión. Estos fueron los resultados:

Temas a gestionar para el cierre de brechas en el relacionamiento con nuestros grupos de interés



Proveedores

- Ampliar los tiempos de entrega de propuestas para desarrollar mejores ofertas.
- Brindar retroalimentación de los resultados de las licitaciones para tenerlas en cuenta en futuras propuestas.
- Generar células especializadas por tipos de productos o servicios que mitiguen el error y aumenten el nivel de satisfacción en las negociaciones.
- Mejorar los tiempos de generación de las órdenes de compra y los MIGOS, para hacer un efectivo proceso de facturación.
- Revisar políticas de pago, con el fin de disminuir el número de días para hacerlo efectivo.



Empresas afiliadas

- Fortalecer las competencias integrales de los gestores, para mejorar la atención y el relacionamiento.
- Mejorar los tiempos de procesos administrativos, para una mayor agilidad en el servicio.
- Fortalecer la difusión de las actividades, las promociones y los eventos al interior de las empresas.
- Revisar el portafolio de servicios, con el objetivo de buscar mayor innovación y relevancia.
- Mejorar la comunicación e integralidad de las áreas de Comfandi.
- Ampliar el portafolio de alianzas.
- Implementar cronograma de actividades del año.



Afiliados y usuarios

Vivienda



- Mejorar los canales de comunicación.
- Cumplir los tiempos estipulados para entrega y escrituración.
- Pensar en la integralidad de los proyectos de vivienda.
- Brindar mayor asesoría financiera en la compra de la vivienda.
- Trabajar en la opción de financiación para realizar las adecuaciones.

Salud



- Atención de urgencias en el mismo lugar de citas, cercana y ágilmente.
- Contar con una mayor cobertura de lugares para reclamar medicamentos.
- Prestar una atención más ágil.
- Recibir educación preventiva para temas de salud.
- Trabajar en una ágil y oportuna asignación de citas.
- Contar con un sistema efectivo de valoración de urgencias.
- Contar con mayor cobertura geográfica de medicamentos.

Mercadeo Social



- Mejorar la experiencia al cliente, en cuanto a servicios e instalaciones.
- Mejorar la señalización e información en los supermercados.
- Trabajar en una mejor rotulación de precios.
- Mejor comunicación de las ofertas y promociones.

Droguerías



- Mejorar los canales de atención telefónica y el servicio de domicilios.
- Mejorar la cobertura.
- Mejorar la experiencia al cliente en relación con la agilidad del servicio.
- Contar con plataformas digitales.
- Mejorar difusión de promociones y servicios.

Educación

- Disminuir la rotación de profesores.
- Disminuir el número de estudiantes por grupo.
- Contar con espacios prácticos con disponibilidad de equipos y materiales.
- Contar con programas empresariales y de promoción laboral.
- Contar con docentes capacitados y actualizados en la enseñanza en colegios.
- Mejorar las condiciones ambientales de las aulas de clase.

**Crédito Comfandi**

- Generar programas de puntos y descuentos.
- Establecer alianzas comerciales para uso de tarjetas en otros establecimientos.
- Agilizar procesos de gestión de documentos y reexpedición de tarjetas.
- Humanizar el servicio y el cobro.
- Fortalecer la asesoría en todo del proceso.

Recreación

- Revisar la oferta recreativa en el marco de tendencias y expectativas actuales frente a la recreación de la población vallecaucana.
- Mejorar la infraestructura.
- Ampliar los programas deportivos para los adultos.
- Adaptar la infraestructura de los escenarios deportivos para niños más pequeños.
- Mejorar el tiempo de espera para inscripciones.

Para seguir adelante, reafirmamos nuestro compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Somos una organización consciente del papel relevante que tenemos todas las empresas frente al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, determinada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global. La pandemia causada por el COVID-19 puso de manifiesto que no puede haber economías y sociedades sostenibles, si todos los actores no nos unimos en la búsqueda de una protección social y sanitaria universal; y que las crisis sociales, medioambientales y de biodiversidad afectan directamente al desarrollo sostenible y la economía mundial.

La crisis por el COVID-19 ha impactado de manera directa el alcance de las metas mundiales trazadas por los ODS, y algunos académicos y especialistas en el tema han indicado que nos ha devuelto en años hacia los puntos de partida. Sin embargo, también estamos frente a una oportunidad de transformar el actual modelo económico y social y de seguir adelante repensándonos sobre cómo impulsar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el 2030.

En Comfandi tomamos parte activa de esta nueva realidad desde dos

frentes: (a) el desarrollo de acciones individuales y colectivas que promuevan el alcance de los ODS, y (b) el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales.

Desde el primer frente, participamos en diversas plataformas que buscan la apropiación, territorialización, medición y dinamización de la contribución al cumplimiento de los ODS, tanto internacional como nacional y regional.

Estos espacios hacen referencia a Business Call to Action, Pacto Global de Naciones Unidas, Unidos por los ODS, Alianza Empresarial Valle Por y Para Todos (VPPT).

- Desde Valle Por y Para Todos, hemos participado en la construcción de dos reportes consolidados de sostenibilidad a nivel departamental, en los cuales se da cuenta del desempeño de un grupo de empresas de la región frente a diez indicadores económicos, ambientales y sociales asociados a los ODS. Partiendo de esta realidad, estamos trabajando en estrategias regionales y colectivas para cierre de brechas. Nuestro primer reporte departamental consolidado fue pionero en el país y,

a partir de esa experiencia, se han sumado otras regiones; además se dio lugar a la construcción del Reporte Voluntario Nacional de Cumplimiento a los ODS, que presenta el país ante Naciones Unidas.

- Durante 2020 participamos como miembros de la Alianza Unidos por los ODS, en la construcción del tercer y cuarto reporte consolidado de sostenibilidad para el Valle del Cauca, a través de la herramienta SDG Corporate Tracker y el diligenciamiento de 17 fichas de información en metodología GRI (Global Reporting Initiative) y una ficha especial de protocolos COVID19, contribuimos a visibilizar el aporte de las empresas colombianas y del departamento a los ODS.

La construcción de este tipo de reportes es importante porque nos permite diseñar estrategias que den lugar al cierre de brechas en los territorios, tarea que implica un trabajo articulado entre los sectores público y privado. Bajo este objetivo estamos participando, además, en la iniciativa “Ruta ODS: Seamos Agentes de Cambio”, un espacio liderado por Propacífico, en el que se conforman mesas con alcaldías locales, sector privado, academia y comunidad, con el fin de identificar el mapa de variables y situaciones que generan brechas socioeconómicas en los municipios. El ejercicio nos lleva a generar un plan de gestión y acción conjunto, en el que los actores participantes gestionamos apoyos técnicos, financieros y metodológicos para dar cierre efectivo a las brechas identificadas, fortalecer la cohesión social y las alianzas para el desarrollo e impulsar el alcance de los ODS.

- Como miembro activo de la plataforma Business Call to Action (BCtA) en Colombia, participamos en el foro anual BCtA “Re imaginar la resiliencia a través de la innovación empresarial inclusiva”, desarrollado de manera paralela a la sesión virtual de la Asamblea de las Naciones Unidas. Este espacio, al que fuimos invitados a presentar las prácticas con las que hemos respondido de manera innovadora y resiliente para adaptarnos a la coyuntura por el COVID-19, buscaba inspirar un compromiso empresarial renovado con el desarrollo sostenible a través de negocios inclusivos. El evento convocó a gobiernos y organizaciones multilaterales para discusiones estratégicas sobre cómo trazar la nueva frontera de los negocios y el desarrollo sostenible para impulsar soluciones de desarrollo para el futuro y generar innovación inclusiva.

Desde el segundo frente orientado al **desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyen al alcance de las metas globales** y especialmente ante los desafíos que nos puso de frente la pandemia por el COVID-19, fortalecimos nuestro compromiso con los ODS, multiplicando los esfuerzos para cuidar la salud de nuestra región **ODS 3**, seguir generando oportunidades a través de la educación **ODS 4**, mantener a

nuestros colaboradores con un trabajo digno y condiciones laborales que favorezcan su desarrollo **ODS 8**, mitigar el aumento de las desigualdades **ODS 10**, fomentar la producción y el consumo responsable **ODS 12** y, en general, aportar al crecimiento económico de la región y del país.

ODS 3: Salud y Bienestar

- Nos transformamos a la velocidad que el contexto nos exigía, **llevamos la atención al entorno del paciente y logramos la expansión de servicios** como:
 - Urgencias con salas de Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA) para atención exclusiva de pacientes COVID-19.
 - Expansión de 35 camas de hospitalización y 17 camas UCI en Clínica Amiga y 24 camas UCI en Centro de Especialistas Clínica Amiga.
 - Expansión de 5 camas hospitalización en Clínica Comfandi Cartago.
- Con el compromiso de asumir con responsabilidad la emergencia sanitaria, asumimos todos los protocolos necesarios para mitigar el contagio de nuestro personal, pacientes y sus familias, alineados con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Salud y entes territoriales. En 2020 entregamos a nuestro personal médico:
 - **34.203 respiradores N95**
 - **22.344 overoles de protección**
 - **1.632 monogafas**
 - **3.091 guantes de nitrilo**
 - **7.587 cajas de tapabocas elásticos**
 - **30.512 guantes de examen desechables**
- Realizamos **16.038 pruebas COVID-19** y **atendimos 38.786 consultas prioritizadas por COVID-19**, contribuyendo así al diagnóstico oportuno, para evitar mayores contagios e impactos en la salud.
- Atendimos más **de 75.000 teleconsultas** en medicina general y especializada.
- Garantizamos la oferta de **más de 200 servicios** en nuestras **17 sedes**, con **3.345.508 atenciones**.
- Atendimos **más de 200 empresas** en respuesta a su necesidad por COVID-19.

ODS 4: Educación

- Con el compromiso de **600 docentes**, facilitadores y personal administrativo, convertimos las plataformas virtuales en aulas de clase para llevar conocimiento a **más de 15.000 estudiantes** de educación formal, educación terciaria y educación continua.
- Ofrecimos a nuestros usuarios **14 programas técnicos laborales** de forma *online*.
- Aprobamos una nueva tarifa transitoria para educación, con una **disminución del 30%** de las tarifas en matrículas, mitigando así el impacto económico a causa de la pandemia que han tenido las familias que forman parte del sistema educativo de la Caja.
- Extendimos el beneficio del programa “Comfandi beca tu pasión” en todos los programas técnicos laborales y en todas las jornadas, **otorgando el 70% del valor de la matrícula** a 344 estudiantes.
- **Impactamos 90 estudiantes de categorías A y B** de nuestros colegios Comfandi, en formaciones disruptivas que buscan fortalecer las competencias necesarias de la industria de tecnologías de la información y comunicaciones, y lograr un buen desempeño como desarrollador de *software*, en diferentes ambientes laborales del ecosistema. Esta iniciativa la desarrollamos en alianza con la Fundación ParqueSoft Pacific, con **tarifas subsidiadas con el 60% y el 80% sobre el valor del programa**.
- **Logramos capacitar a 8.040 beneficiarios del programa Fosfec**, gracias al fortalecimiento de la estructura de formación, **incorporando tres componentes para facilitar su inserción laboral: liderazgo transformacional, fomento del bilingüismo y competencias técnicas**. Esto, con el fin de dar respuesta a las necesidades de ocupación de vacantes para el sector productivo y necesidades de crecimiento personal por parte de los beneficiarios.
- **Generamos alianzas estratégicas para favorecer a la población afiliada con valores subsidiados para categorías A y B**; en programas de inglés a través de las plataformas Slang y Platzi, para la realización de más de 700 cursos en línea.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico



Empresa familiarmente responsable

- Contar con colaboradores sanos, competentes y competitivos, forma parte de nuestro propósito, por eso incrementamos **la flexibilidad laboral en 43%**, con el fin de permitir que nuestros colaboradores trabajen desde casa, ampliando sus beneficios y respetando sus condiciones contractuales.
- Beneficiamos con los programas de bienestar en promedio a **7.727 personas, entre colaboradores y sus familias**, con un balance en beneficios equivalente a **\$243.044.470**, fortaleciendo los pilares fundamentales de efr.
- Entregamos prestaciones extralegales a nuestros colaboradores por un total de **\$15.740.090.024** millones en beneficios tales como auxilios para servicios complementarios de salud, lentes, teletrabajo, matrimonio, defunción, educativos y de escolaridad para colaboradores y sus hijos, entre otros.
- Promovimos el empleo joven, brindándoles oportunidades para su futuro. **12 jóvenes que terminaron su contrato de aprendizaje fueron vinculados en diversos cargos de la Organización.**
- Tomamos todas las medidas necesarias para cuidar la estabilidad laboral y el empleo de nuestros colaboradores, **disminuimos la rotación laboral en 1,16% frente al año anterior.**

ODS 10: Reducción de desigualdades



Fomento al empleo y al emprendimiento

- Atendimos a **más de 7.000 personas en la ruta de empleabilidad**, a través de medios virtuales y telefónicos.
- **Acompañamos virtualmente**, desde el programa integral CreActívate 4.0, a **más de 4.000 emprendedores vallecaucanos** en la creación de sus unidades productivas, innovadoras y sostenibles.
- Nos unimos para ser la mano amiga en acción de quienes más lo necesitan, desde nuestro **Voluntariado Corporativo Comfandi**, colaboradores y empresas aliadas, para llevar **más de 2.500 mercados en 22 municipios del Valle del Cauca.**

- Asignamos más de **\$5.000 millones en alivios financieros** para beneficiar a **10.000 usuarios**, quienes han adquirido productos y servicios a través de sus líneas de crédito.
- Logramos la **inclusión y ubicación laboral de 22 personas con discapacidad**, sumando un total de **2.030 personas con discapacidad ubicadas laboralmente** desde 2013.
- Beneficiamos a **15.188 cesantes con el subsidio de desempleo**, representado en la suma de **\$45.371 millones**.
- Entregamos **subsidio en especie por un monto de \$28.729 millones**, impactando a un total de **190.875 afiliados categorías A y B**, con el fin de ayudarlos a mitigar el impacto económico causado por la pandemia.

ODS 12: Producción y consumo responsable



Producción sostenible

- Seguimos contribuyendo a la armonía de más de **130 familias campesinas** del suroccidente colombiano, con el acompañamiento técnico en sus procesos de producción sostenible y la venta de sus productos agrícolas en nuestros supermercados Comfandi. Las condiciones de pago de nuestros proveedores permanecen iguales, y hemos buscado fortalecer el comercio y garantizar la seguridad alimentaria de la población.
- **Apoyamos la economía local**, el **64%** de nuestros **proveedores son locales**, con quienes gestionamos el 34% de las órdenes de compra generadas.
- Generamos empleo y extendemos nuestras buenas prácticas con nuestros proveedores. En 2020 iniciamos el **“Programa Avanza”**, que, bajo los fundamentos de valor compartido, tiene como objetivo **contribuir al fortalecimiento de nuestros proveedores** y construir con ellos relaciones sólidas y duraderas, que van mucho más allá de lo transaccional. Mediante sesiones de trabajo con nuestros proveedores, analizamos en diez ámbitos sus sistemas de gestión y planteamos, frente a los resultados, planes de acción que nos permitan cerrar brechas identificadas, prevenir la materialización de riesgos y promover el mejoramiento continuo de sus procesos.

Para informarte más acerca de nuestra contribución a los ODS durante 2020, consulta la interfaz de servicios haciendo

[clic aquí.](#)

Buscamos continuamente la efectividad organizacional

ODS 16: GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1, 203-2, 103-3

Entendemos que la sostenibilidad económica es el factor esencial de nuestra operación, por eso administramos recursos y tomamos decisiones de inversión estratégicas que nos permitan lograr el máximo nivel de impacto social con la mayor tasa de retorno.

Una empresa sostenible logra la eficiencia en el manejo de los recursos y la eficacia en la prestación de servicios y la oferta de productos. En Comfandi buscamos continuamente la efectividad organizacional, pues es nuestra garantía para alcanzar el control del gasto y el crecimiento de la inversión social y a su vez mayor innovación y capacidad de adaptación a un menor riesgo.



Para seguir adelante, optimizamos nuestros recursos buscando maximizar la inversión social

Con la gestión del programa Optimización para la Inversión Social (OÍS) y las medidas de contención que implementamos en la Organización para hacerle frente la emergencia, logramos sobrepasar en

\$17.000 millones



nuestra meta de ahorros, superando en 180% el ahorro esperado,

lo que nos permitió avanzar en el fortalecimiento de la eficiencia económica y cultura de optimización.

Generamos y distribuimos valor en la región

A pesar de las circunstancias, el adecuado manejo de los recursos, el mejoramiento continuo de nuestros procesos y el respaldo de nuestras empresas afiliadas, nos permitieron tener en 2020 una operación rentable que generó y distribuyó valor para la región. Así demostramos que estamos preparados para seguir adelante.

Valor Económico Generado (A)	2019 NIIF	%	% Var 19/18	2020 NIIF	%	% Var 20/19
Ingresos Mercadeo Social	392.832	30,5	(10,0)	327.659	25,9	(16,6)
Aportes Afiliados	444.588	34,5	7,2	447.924	35,5	0,8
4106 aportes de empresas no afiliadas por prescripción	637	0,0	105,0	988	0,1	55,2
Ingresos Servicios de Salud	303.834	23,6	(12,2)	257.646	20,4	(15,2)
Ingresos por servicio de Educación y Cultura, Recreación y Fomento al Empleo y Desarrollo Empresarial y Crédito Social	67.984	5,3	(7,3)	42.417	3,4	(37,6)
Otros Ingresos No Operacionales	74.370	5,8	90,2	120.894	9,6	62,6
Ingresos de Vivienda	5.766	0,4	(51,4)	8.901	0,7	54,4
Transferencias Excedentes del 55%				249	0,0	
Recursos Ley 1929 de 2018				56.619	4,5	
Otros ingresos operacionales				56.868		
Total Valor Económico Generado (A)	1.290.011	100	- 2,4	1.263.295	100	(2,1)

Valor Económico Generado (A)	2019 NIIF	%	% Var 19/18	2020 NIIF	%	% Var 20/19
Costos de la prestación de los Servicios (1)	452.153	34,4	(12,1)	372.106	29,5	(17,7)
Salarios y Beneficios Sociales (2)	201.049	16,2	(14,3)	188.536	14,9	(6,2)
Pago a Proveedores de Bienes y Servicios (3)	199.695	15,8	27,7	270.908	21,4	35,7
Apropiaciones de ley (4)	134.061	10,4	12,0	140.791	11,1	5,0
Subsidio monetario, subsidio en especie y otros	180.215	14,0	7,8	171.518	13,6	(4,8)
Pagos a gobiernos (impuestos y contribuciones) (5)	14.079	1,1	(5,2)	12.248	1,0	(13,0)
Pago a proveedores de fondos (préstamos) (6)	2.832	0,2	91,7	3.379	0,3	19,3
Valor Económico Distribuido (B)	1.184.084		(2,0)	1.159.486		(2,1)
= Valor Económico Retenido (A-B)	105.926		(7,0)	103.810		(2,0)

Esto fue posible gracias a la revisión continua de nuestro desempeño económico apalancada en los siguientes procesos:

- Gestión de resultados, de forma periódica.
- Identificación de desviaciones importantes para aplicar correctivos de manera oportuna.
- Desarrollo de un plan financiero de largo plazo.
- Evaluación financiera de cada uno de los proyectos de inversión.
- Cálculo permanente de oportunidades de inversión que aporten mayores ingresos y excedentes de otras fuentes diferentes a las del Sistema de Compensación Familiar.

Para seguir adelante, nuestra clave es la innovación

La innovación está ligada a nuestro propósito superior y es parte de nuestro ADN corporativo. Encontrar nuevas y diferentes formas de hacer las cosas ha sido el combustible de nuestra transformación estratégica y de las apuestas corporativas, y parte clave de los procesos de adaptación a las circunstancias, especialmente en el contexto COVID-19.

En 2020, avanzamos en definición conceptual y metodológica de nuestro Modelo de Innovación, y, apoyándonos en los líderes embajadores de la innovación Comfandi, fortalecimos la interiorización e implementación efectiva de nuestro modelo, en la operación diaria.



Logros innovación 2020



- Desarrollamos 5 nuevas células de innovación con la participación de 23 colaboradores.



- Desarrollamos el primer diplomado de innovación dirigido a 30 gestores OÍS, con el objetivo de activar la innovación en equipos de alto desempeño y desarrollar capacidades en los mismos, convirtiéndolos en embajadores de innovación Comfandi.

Además de mantener un enfoque innovador al interior de la Organización, participamos en espacios que buscan impulsar la innovación y el desarrollo sostenible en la región:

- Logramos la consolidación y participación de la mesa de trabajo de innovación por el Valle del Cauca.
- Participamos en la convocatoria nacional del Programa Mega-i realizado por Innpulsa y MINCIT y liderado en la Organización por Fomento Empresarial y Educación y Cultura, cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de exploración y desarrollo de nuevas fuentes de ingresos en grandes y medianas empresas.

Para seguir adelante, nos transformamos digitalmente

En 2020, nuestro foco de transformación digital estuvo centrado en el desarrollo de soluciones que, a través de la virtualidad, nos permitiera seguir estando presentes para nuestros afiliados y usuarios y dar continuidad a la operación de los servicios y negocios de la Caja. Las siguientes son algunas soluciones que nos permitieron seguir adelante, a pesar de los desafíos que nos planteó la pandemia:

- Teleconsulta con un enfoque en pacientes sospechosos de COVID-19.
- Tienda virtual para atender a nuestros clientes de supermercados y droguerías.
- Educación y crédito virtual.
- Firma electrónica para agilizar la formalización de contratos.

De igual forma, continuamos nuestro **plan de transformación digital**, en las dimensiones:

- Organización y cultura digital
- Transformación tecnológica
- Desarrollo de negocio digital

Frente a nuestro plan estratégico de transformación digital, avanzamos en la incubación del **Centro de Excelencia Analítica (CEA)**, una herramienta que nos permitirá acelerar la creación de capacidades digitales, desde una arquitectura tecnológica fundamentada en los datos. Con el CEA es posible efectuar los análisis predictivos, mejorar la experiencia del usuario, optimizar costos, reducir tiempos de respuesta y contar con analíticas avanzadas e integración de la información.

Para seguir adelante, fortalecimos nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgo

Debido a la velocidad cambiante del entorno y a la rápida implementación de iniciativas y proyectos, durante 2020, nuestro foco de gestión de riesgos estuvo fundamentado tanto en el fortalecimiento de la cultura de autogestión y autorregulación para la prevención de eventos de riesgo como en la integración de metodologías para el aseguramiento y eficacia en los proyectos y procesos que nos permitan seguir adelante y apoyar el cumplimiento de los resultados y propósito de la Caja.

De esta manera, el plan de gestión se enfocó en:

- Transformar el enfoque de la gestión de riesgo.
- Estructurar y consolidar el programa de cumplimiento.
- Modelar el sistema de control interno para entornos de transformación.

Los resultados de la gestión estratégica de riesgos en la Organización fueron los siguientes:

- **Riesgos estratégicos.** Con el grupo directivo, adelantamos talleres que nos permitieran definir los riesgos estratégicos basados en el análisis de los contextos y las tendencias. Adicionalmente, hicimos un levantamiento de riesgos

preliminares que apalancó la definición del presupuesto 2021, bajo la perspectiva de riesgos del entorno y riesgos particulares de cada una de las unidades estratégicas de servicios.

- **Gestión de la Continuidad de Negocio.**

Iniciamos la segunda fase de gestión de continuidad del negocio, que involucra las siguientes actividades:

- 1 **Análisis de impacto del negocio.** Evaluación de las operaciones y los efectos de su interrupción. Adelantamos la evaluación de los 19 macroprocesos y 183 procesos de la Caja para priorizar cual será el paso para seguir el Plan de Continuidad de negocio, ante las nuevas circunstancias.
 - 2 **Plan de recuperación del desastre.** Con base en los resultados del análisis de impacto del negocio, iniciamos la construcción del Plan de Continuidad del Negocio, que nos permita estar preparados ante escenarios de incertidumbre, involucrando los macroprocesos y procesos evaluados. Desarrollamos el Plan de Continuidad del negocio para los procesos de subsidio monetario y Fosfec.
- **Proyectos.** Con el fin de fortalecer la gestión de riesgos en los proyectos e iniciativas que desarrollamos, durante 2020 construimos una matriz de riesgos tipo para cada una de las etapas del ciclo de vida de los proyectos, tales como prefactibilidad, factibilidad, implementación y puesta en operación. De esta forma, realizamos acompañamientos a **18 iniciativas de proyectos**, con el fin de identificar de manera preventiva situaciones que pudieran afectar sus resultados.

SARLAFT

Como parte de la gestión del Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, en 2020:

- Realizamos cubrimiento a los controles de validación de proveedores en listas restrictivas, clientes, crédito y colaboradores.
- Adelantamos campañas de capacitación virtual, alcanzando un total de cubrimiento del 98% de los colaboradores de la Caja, con el fin de fortalecer la ejecución de los controles.
- Realizamos, a nivel general, el diagnóstico del modelo de operación Sarlaft.
- Actualizamos el manual Sarlaft.

Buscando continuamente el fortalecimiento de nuestra cultura de prevención del riesgo, además de las capacitaciones Sarlaft, durante 2020 brindamos 64 horas de capacitación a diferentes áreas de la Organización, orientadas a profundizar el nivel de conocimiento y adopción de la metodología para la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos.

Para seguir adelante, gestionamos estratégicamente nuestros proyectos

Hemos desarrollado una metodología estandarizada que permite la articulación de los proyectos que planteamos ante las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés con la estrategia corporativa; de esta forma, evitamos la pérdida de recursos por reprocesos o desarticulación y hacemos más eficiente nuestra gestión.

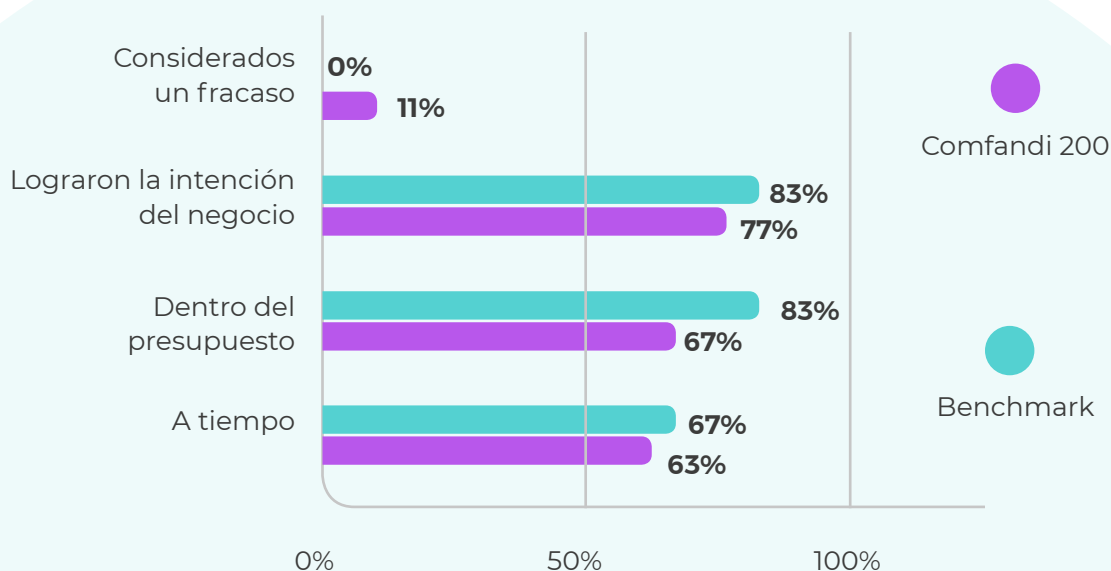
El HUB Estratégico de Proyectos Comfandi nos brinda la orientación metodológica y técnica, el acompañamiento a los equipos de trabajo y la supervisión de los proyectos corporativos, con miras al logro de nuestros objetivos estratégicos.

En 2020, y ante los retos impuestos por la coyuntura, a través del HUB estratégico de proyectos logramos:

- Realizar un ejercicio de análisis de los componentes del Portafolio Corporativo de Proyectos, en función de los intereses y necesidades emergentes de la Caja. Revisamos las prioridades y las apuestas corporativas, a fin de adelantar, posponer o modificar iniciativas, considerando su potencial para generar valor en la operación y a nuestros grupos de interés, durante y después de la pandemia.
- Buscar alternativas para mitigar el impacto en la ejecución los proyectos y mantener la productividad de los equipos en medio de las restricciones de la nueva realidad.

El enfoque del HUB Estratégico de Proyectos estuvo centrado en dos objetivos claves: promover la agilidad en los proyectos y desarrollar el potencial interno para la gestión corporativa de proyectos. Esto nos dejó como resultado:

- El fortalecimiento de las capacidades de la Caja para gestionar sus apuestas corporativas, alcanzando niveles comparables con empresas referentes a nivel internacional, tal como se evidencia en la siguiente gráfica, donde se incluyen nuestros resultados y los datos provistos por el Project Management Institute - PMI, en su encuesta global The Pulse of the Profession 2020.



- El mantenimiento del valor de sobrecostos promedio por debajo de 1,5%, resultado que se considera especialmente positivo cuando se compara con un comportamiento histórico antes de la implementación de nuestro Modelo de Gestión Corporativa

de Proyectos, en donde el valor estimado era superior al 9,0%.

- El liderazgo del programa de certificación y transferencia de conocimiento para promover la agilidad organizacional.



96 [%] Nivel medio de satisfacción



Colaboradores
Certificados CSM®



Participantes en las
sesiones de transferencia



Total participantes
del programa



[%] Cump expectativas
de los asistentes

- La consolidación de la iniciativa de gestión de conocimiento aplicado al “Informe de fallas – buenos errores, grandes oportunidades”, contribuyendo así al desarrollo de la cultura corporativa y la mejora continua.



Asistentes de
todas las UES



Panelistas de empresas
invitadas: Carvajal, Banco
de Occidente, Innoagro,
Manuelita e Ingenio
Providencia



Comunidades involucradas:
proyectos e innovación

Para seguir adelante, generamos valor en nuestra cadena de suministro

ODS 10, 12

Seguir adelante es velar por la sostenibilidad no solo de nuestra Organización, sino de los negocios que se dan en el marco de nuestra operación, es decir, en nuestra cadena de suministro.

Por esta razón, alineados con nuestro propósito superior de contribuir a la consolidación de empresas más eficientes e innovadoras que alcanzan excelentes resultados financieros, sociales y ambientales, gestionamos responsablemente nuestra cadena de suministro:

**Apoyamos
la economía local:** el **64%**



de nuestros proveedores son locales,
con quienes gestionamos el **34%**
de las órdenes de compra generadas.

Generamos empleo

**y extendemos nuestras buenas
prácticas con nuestros proveedores:**



en **2020** iniciamos el **“Programa Avanza”**, que, bajo los fundamentos de valor compartido, tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de nuestros proveedores y construir con ellos relaciones sólidas y duraderas, que van mucho más allá de lo transaccional. En sesiones de trabajo con nuestros proveedores, analizamos en 10 ámbitos sus sistemas de gestión y planteamos frente a los resultados, planes de acción que nos permitan cerrar brechas identificadas, prevenir la materialización de riesgos y promover el mejoramiento continuo de sus procesos.

De esta forma, no solo contribuimos a su fortalecimiento empresarial, sino que, además, garantizamos la calidad de los productos y servicios que nos suministran, siendo conjuntamente más competitivos.

En 2020, la gestión efectiva de nuestra cadena de suministro nos permitió:

1. La implementación de la orden de compra automática en el proceso de compras, generando un ahorro de 31% en el procesamiento de las órdenes de compra y una mayor celeridad en los procesos de compra.
2. La generación de ahorros por \$2.260 millones en el año¹.

Abordamos los desafíos sociales desde la innovación social

Bajo la sombrilla de nuestro propósito superior, buscamos lograr los siguientes objetivos:

- Habilitar condiciones para seguir adelante en la búsqueda del desarrollo sostenible.
- Ser actores clave en la reconstrucción del tejido social y la transformación de territorio.
- Construir ciudadanía.
- Gestar oportunidades para que nuestras familias alcancen plena e integralmente su armonía y nuestras empresas alcancen su sostenibilidad.

Todos ellos requieren de un entendimiento y abordaje de los desafíos sociales que nos presenta nuestro contexto desde un enfoque de innovación social, entendida como la capacidad de generar respuestas nuevas, más eficaces y eficientes a las que se hayan planteado antes, que satisfagan



de forma efectiva las crecientes necesidades sociales y den lugar al cierre de brechas. En el proceso de construcción de esas respuestas a los desafíos sociales, se integran a las diversas partes interesadas mediante nuevas formas de trabajo, colaboración y participación.

¹ Nota legal: “En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi, Nit 890.303.208, informa que no tiene políticas o prácticas que puedan entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Igualmente, se deja constancia que la Caja, como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, está regulada por normatividad especial, en cuanto a facturación, plazos, condiciones, términos, porcentajes y pagos a proveedores, especialmente en el segmento de Salud”.

La innovación social, de acuerdo con el Comité Europeo de las Regiones, “es relevante para la capacidad de los territorios de responder a los desafíos en un contexto mundial globalizado y competitivo”. Además, le atribuye un efecto catalizador del cambio social, al considerarla una palanca multiplicadora de soluciones sostenibles y de gran impacto en los procesos de transformación social.

La ONU la describe como un “conjunto de nuevas ideas, productos, servicios y modelos con capacidad para mejorar la vida de los habitantes y crear nuevas relaciones de colaboración, fomentando las capacidades sociales para la acción”. La Cepal, por su parte, la define como “nuevos procesos, prácticas, métodos o sistemas para llevar a cabo procesos tradicionales o tareas nuevas que se hacen con participación de la comunidad y los beneficiarios. Estos se transforman en actores de su propio desarrollo, fortaleciendo así el sentimiento de ciudadanía”.

Desde hace aproximadamente una década, la importancia de la innovación social para afrontar los nuevos retos sociales es extensamente reconocida y reclamada. La situación de crisis por el COVID-19 la hace aún más relevante, urgente y estratégica.

En Comfandi aceptamos este reto, y para salir adelante, buscamos adoptar un enfoque de innovación social en la gestión de nuestros servicios, integrando los desafíos sociales a nuestros modelos de negocio, de tal manera que nuestros productos y servicios sean integrales, pertinentes, de calidad, respondan a las expectativas y necesidades reales y sentidas de nuestros grupos de interés, y contribuyan a la generación de impactos sociales que promuevan desarrollo.

Es así como desde:

Salud



Dimos vida a nuestro nuevo Modelo de Salud, y entendiendo la salud integral y humanizada como el centro de la armonía de nuestras familias, segmentamos nuestros clientes a partir de sus necesidades con un enfoque centrado en la promoción y la prevención. El objetivo, mantener en estado sano a las personas sanas y devolver al estado sano a las personas con algún padecimiento, identificando oportunamente los riesgos que amenacen la salud física y mental de nuestros pacientes, para prevenir las enfermedades, más que atenderlas.

Ante la situación de emergencia sanitaria por COVID-19, desde Salud Comfandi gestionamos soluciones que nos permitieran estar presentes y seguir adelante. Llevamos la atención al entorno del paciente, implementamos nuevas formas de trabajo, abrimos nuevos servicios y transformamos el modelo de atención para pacientes, familias y comunidad de forma segura y acorde a la normatividad.

En el ámbito **hospitalario**, logramos la expansión de hospitalización en 50% de la capacidad y UCI en 60% de la capacidad, así como la adecuación de áreas en urgencias destinadas para el ingreso de pacientes COVID-19, cumpliendo en todas las sedes con los protocolos de bioseguridad.

En lo relacionado con **atención**, logramos la apertura de servicios extramurales, dando respuesta a las necesidades del empresariado, incluidas las pruebas COVID-19, el inicio de teleconsulta en diferentes especialidades, la entrega de medicamentos en el domicilio para pacientes de oncología con tratamientos orales y la ampliación del servicio domiciliario en laboratorios particulares y empresariales.

En cuanto a **procesos y procedimientos**, nos adaptamos para la prestación de servicios ambulatorios, entre los cuales se definió una IPS exclusiva para COVID-19, que alcanzó servicios por encima del 73% de la capacidad, y logramos la certificación del laboratorio molecular para el apoyo diagnóstico de esta patología.

Para seguir adelante en salud, durante 2020 también:

- Crecimos en **152.000 nuevos usuarios** atendidos de SOS, comparados con diciembre del año anterior, y **8.400 usuarios** más de la EPS SURA.
- Garantizamos la oferta, dentro de la atención de recuperación de la salud, **más de 200 servicios** en nuestras **17 sedes** ubicadas en el Valle del Cauca, alcanzando un total de **3.345.508 atenciones**.
- Atendimos **más de 200 empresas**, en respuesta a sus necesidades de gestión frente al COVID-19.
- Pasamos de atender **398.000 personas** como IPS primaria, a atender **518.500 personas**, ofertando acceso de primer nivel a los servicios de salud.
- **Consolidamos una cultura de humanización iniciada en 2004** y apoyada con actualizaciones y estrategias dirigidas a grupos de riesgo, tales como: intervenciones extramurales, foros y simposios regionales de humanización, jornadas de capacitación y sensibilización en toda la red, certificación del grupo clown con representación en todas las IPS, lo que nos ha posicionado como **una de las entidades pioneras en humanización, que garantiza la integralidad y calidad del cuidado de la salud**.
- Nos articulamos con Mercadeo Social, para generar canastas de productos y facilitar el proceso de compra de productos relacionados con la salud.



Mercadeo Social



Actualizamos nuestros canales de atención y evolucionamos hacia el servicio digital, para dar respuesta a los requerimientos de nuestros afiliados y usuarios de manera oportuna, ágil y eficaz.

Adaptamos nuestra estructura para mantenernos presentes de forma permanente y hemos estado cerca garantizando, desde la comodidad y seguridad de los hogares, una oferta de bienes y servicios de calidad, productos que van del campo a la mesa y medicamentos certificados que ayudan a la atención integral de la salud de nuestras familias.

Cuidamos y contribuimos a la sostenibilidad de nuestra región, cuando cada compra realizada en supermercados y droguerías Comfandi, se reinvierte en el desarrollo del departamento.

Para seguir adelante en Mercadeo Social, durante 2020:



- Tuvimos a disposición de los vallecaucanos **26 supermercados y 102 droguerías** (abrimos 3 nuevas droguerías) ubicados en diferentes municipios en departamento, especialmente en los sectores de estratos 2 y 3, sectores donde está la mayor concentración de nuestros afiliados.
- Contamos con el apoyo permanente de más de **900 colaboradores** en supermercados y droguerías, para garantizar el abastecimiento de productos de primera necesidad y medicamentos en la región, e implementamos con ellos todos los protocolos y recomendaciones preventivas para el manejo del COVID-19.
- Fortalecimos nuestro canal de domicilios y desarrollamos el portal web de compras, con lo cual mejoramos la experiencia de contacto con todos nuestros afiliados y usuarios. Más de **8.000 domicilios** fueron gestionados desde nuestros supermercados y droguerías, con los cuales contribuimos a la tranquilidad, seguridad y salud de los hogares vallecaucanos.
- Tuvimos un crecimiento del **47% al 56%** de la **participación de nuestros afiliados** en las ventas de supermercados, y la participación de nuestros afiliados en las ventas de droguería fue del **30%**.

Educación y Cultura



La experiencia acumulada durante más de 50 años de trayectoria, las fortalezas de nuestro modelo educativo y los avances en el uso de las tecnologías de la información aplicadas a los procesos de aprendizaje, nos permitieron finalizar con éxito el año escolar y educativo 2020, aun en medio de las circunstancias derivadas por la pandemia. La gestión realizada desde nuestro sistema de educación permitió la implementación de una ruta metodológica de transformación de la presencialidad a la virtualidad, que integró componentes académicos y de apoyo psicosocial y familiar, así como el desarrollo de nuevas habilidades y competencias digitales y socioemocionales.



Educación formal

Logramos una deserción inferior al promedio nacional, en los **9.915 estudiantes** y familias usuarias. Este logro contó con habilitadores fundamentales, como un equipo docente y administrativo comprometido ante los retos impuestos en esta coyuntura, un modelo educativo flexible con una estructura curricular de núcleos y ciclos que facilitó el rediseño de actividades y permite el aprendizaje autónomo, colaborativo, y una clara visión que proyecta la educación virtual como alternativa para la prestación del servicio a futuro.

Para seguir adelante en Educación y Cultura, durante 2020:

- Finalizamos la factibilidad del **Proyecto FESXXI - Fortalecimiento de la Calidad Educativa Frente a las Exigencias del Siglo XXI**, para los colegios Yumbo y Tuluá. FESXXI es un programa que busca fortalecer la calidad educativa en el marco de una educación integral de alta calidad y con impacto social, que se desarrollará mediante la implementación de un modelo educativo con enfoque en el desarrollo de competencias socioemocionales, con énfasis en ciencia, tecnología e innovación y bilingüismo y un modelo de operación habilitador que incorpora renovación de infraestructura con aulas escolares en línea con la era digital, el rediseño de espacios para fortalecer la actividad

física, la salud y la integración social y aulas especializadas para el aprendizaje de las disciplinas propias del siglo XXI, como laboratorios de creatividad, conocimiento e innovación, laboratorios de experimentación, salas de informática, recursos tecnológicos, y fortalecimiento del talento humano como dinamizador del modelo. De esta manera, esperamos ser referentes de calidad educativa en nuestra región y el principal aliado de las familias vallecaucanas para la formación y el crecimiento de nuevas generaciones.

- Tuvimos el orgullo de proclamar **610 nuevos bachilleres** en nuestros colegios. De la calidad educativa de nuestra propuesta quedó refrendada con la adjudicación por parte de las universidades más representativas de la región de **becas de excelencia académica a cerca del 10% de nuestros nuevos bachilleres**.
- Logramos impactar a las familias de nuestros afiliados que tienen hijos en edades entre 6 y 16 años y que no estudian en los colegios Comfandi, entregando **48.804 bonos escolares** por un valor **de \$7.320.450.000**.

Educación terciaria

Nos ajustamos en modalidad y oferta y nos renovamos para superar las barreras sociales que impuso la pandemia y facilitar el desarrollo de procesos

educativos con un enfoque de oportunidades hacia la empleabilidad, el emprendimiento, el estímulo al crecimiento personal y organizacional, así como la formación como pilar de la innovación y la mejora en la productividad.

Desde nuestra presencia como Red de Institutos de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, con presencia en 6 municipios del Valle del Cauca, ofrecimos a nuestros usuarios **14 programas técnicos laborales**, que llegaron a **938** estudiantes en categorías A: 74%, B: 11% y C: 15%.

En educación informal impactamos a **15.513 estudiantes** categorías A: 52%, B: 32% y C: 16%.

Para seguir adelante en Educación terciaria, durante 2020:

- Aprobamos una nueva tarifa transitoria para educación terciaria, con una **disminución del 30% de la tarifa**, dada la gran afectación que han tenido las familias que forman parte del sistema educativo de la Caja, sustentado en la disminución de los costos de operación y un nuevo recosteo, entendiendo la operación desde la virtualidad por el efecto COVID-19.
- Extendimos el beneficio del programa “Comfandi beca tu pasión” en todos los programas técnicos laborales y en todas las jornadas, otorgando el **70% del valor de la matrícula a 344 estudiantes** categorías A: 86% y B: 14%, como estrategia para ampliación de cobertura en afiliados categorías A y B.

- Participamos activamente en la estrategia corporativa “**El plan es en casa**”, con **47 webinars y contenidos en Facebook Live** en temas de gastronomía, belleza y manualidades.
- Finalizamos la ejecución del proyecto de “Formación Técnica y Empleabilidad”, en convenio con la Universidad del Valle, con el cual se fortalecieron procesos de inclusión social y laboral de poblaciones vulnerables pertenecientes a zonas priorizadas del municipio de Santiago de Cali, a través de formación técnica laboral y acompañamiento psicosocial. El programa apadrinó a **60 jóvenes**, quienes recibieron formación en el programa técnico laboral en Asesor de Mercadeo y Ventas, durante los meses de julio a diciembre. El programa finalizó con **54 jóvenes certificados**, de los cuales, 18 realizaron su proceso de pasantía académica en los supermercados de Comfandi.
- Firmamos convenio con la administración del municipio de Yotoco, para culminar la formación técnico laboral en Logística Empresarial de **8 jóvenes** del municipio.
- Establecimos alianza con la Corporación Universitaria Minuto de Dios, cuyo objetivo es homologar a los egresados de los programas técnicos laborales de Comfandi en una carrera profesional y 2 tecnologías, lo que permitirá a los egresados continuar con su ciclo de formación profesional.
- Realizamos la certificación de aptitud ocupacional que acredita como técnico laboral por competencias a **148 estudiantes** de los programas de Gastronomía, Asistente en Diseño de Modas y Peluquería en las regionales Cali, Tuluá y Cartago.
- Realizamos **1.018 consultas psicológicas** en el programa de Orientador Psicosocial en 10 empresas y atención en procesos formativos en 341 empresas afiliadas, con el objetivo de brindar un servicio de acompañamiento en problemáticas individuales y personales.

Cultura



Brindamos a nuestros afiliados y sus familias espacios para apreciar manifestaciones artísticas y culturales, fomentar el amor por el arte y la lectura, el sentido de pertenencia por nuestra esencia regional y nacional y cuidar, a través del esparcimiento y la diversión, su salud mental y física.

Durante 2020, y a causa de la pandemia generada por el COVID-19, transformamos nuestros servicios culturales hacia un enfoque digital. Implementamos cambios en



los servicios hacia propuestas innovadoras y tecnológicas, apuntándole al fomento cultural y el fortalecimiento de las industrias culturales y creativas, mediante escenarios de circulación y promoción. Así:

- Desarrollamos la estrategia **“Comicteca Online”**, espacio de interacción entre artistas nacionales, internacionales y público aficionado al mundo del cómic, la narrativa gráfica y la cultura alternativa, con una asistencia de **3.067 personas**, de las cuales, el **60% corresponden a afiliados categorías A y B**.
- Dimos lugar a **21 programas de agenda cultural virtual**, con más de **1.000.000 de espectadores**, y **56 actividades de convocatoria**, con más de **9.000 asistentes**.
- Atendimos a la población con discapacidad desde los programas de **Sala Consentidos**, en los que recibimos a **675 personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o de movilidad reducida**, desde programas como **teatro sonoro, lecturas multiformato, promoción de lectura**

en Braille y lengua de señas y encuentros incluyentes, entre otros.

- **Dimos apertura a la Biblioteca Online**, una biblioteca pública **100% subsidiada para todo el Valle del Cauca y el país**, con una colección de **más de 20.000 títulos bibliográficos**.
- Impactamos **91.626 personas** en el desarrollo de la **III Jornada Iberoamericana de Bibliotecas Escolares y Públicas**, un evento desarrollado en alianza con Cerlalc y BiblioTec, donde el tema central fue la “Transformación y desafío 2030 para las bibliotecas en Iberoamérica”. En esta actividad se desarrollaron conversatorios, talleres y conferencias a cargo de invitados nacionales e internacionales, destacando el fortalecimiento de las bibliotecas escolares y públicas como organismos movilizadores de la innovación educativa. A este evento asistieron virtualmente **91.626 personas**.
- **Gestamos alianzas y convenios para ampliar los servicios a nivel regional**, con festivales y ferias locales, nacionales e internacionales, como Festival Internacional de Teatro de Cali, Festival Blues & Folk 2020, Feria Internacional del Libro de Cali, Jornadas Iberoamericana de Bibliotecas Escolares y Públicas, Museo la Tertulia y BiblioTec.

Fomento Empresarial



Conectamos el talento, las ideas y capacidades de nuestros afiliados y usuarios con oportunidades de emprendimiento; conectamos también la búsqueda de oportunidades laborales y el talento humano de alto valor con empleos dignos; y construimos tejido empresarial promoviendo, a través de diversas prácticas, el desarrollo sostenible de nuestro departamento.

La emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, nos movilizó rápidamente a implementar estrategias para adaptar el portafolio y dar continuidad a nuestros servicios de las líneas de Emprendimiento, Empleabilidad y Consultoría. Es así como para seguir adelante, durante 2020:

En empleabilidad

- **Crecimos el 9% en efectividad de contratación** respecto a 2019, al pasar de 56% al 61%, esto a pesar de que el número de vacantes disminuyó producto del impacto que tuvo la Sentencia C-473 de 2019 y la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en el comportamiento del mercado laboral.
- Tuvimos un **incremento del 21% en el indicador de hojas de vida registradas**, debido a las condiciones de desempleo, y una **disminución del 8%** en personas capacitadas, debido a que la Sentencia C-473 restringió este derecho únicamente a



las personas con cotización a caja de compensación en los últimos cinco años.

- **Habilitamos más canales en la ruta de empleabilidad virtual para dar mayor facilidad de acceso a los cesantes**, así como un portal web y aplicación móvil para facilitar el registro a los subsidios por desempleo.
- **Fortalecimos la ruta de inclusión social de empleo y emprendimiento**, aspecto que permite ampliar las oportunidades de generación de ingresos de población vulnerable, convirtiéndonos en referentes a nivel nacional en procesos de inclusión que impactan el desarrollo profesional y personal de la población.

- Logramos **la inclusión y ubicación laboral de 22 personas con discapacidad**, sumando un total de 2.030 personas con discapacidad ubicadas laboralmente desde 2013.

Desde Emprendimiento:

- Garantizamos la **atención de 4.069 emprendedores**, presentando un decrecimiento del 8,83% frente al año anterior en el mismo periodo, dado principalmente por el impacto de la Sentencia 473 de 2019. A su vez, activamos, mediante diversas actividades comerciales, el **22,2%** de estos emprendimientos liderados por cesantes, trabajadores afiliados y estudiantes del instituto técnico, que permiten impactar en la generación de ingresos de las familias vallecaucanas.
- **Certificamos 808 emprendedores pertenecientes a población vulnerable** afectada por el conflicto armado, esto en asocio con la Fundación Plan, ONG Internacional, en el marco del proyecto “Liderando por la Paz”.
- **Desarrollamos, con la Alcaldía de Palmira, un proyecto de fortalecimiento empresarial para 52 tenderos del municipio**, a quienes realizamos la caracterización del perfil emprendedor y acompañamiento psicosocial para fortalecer su proyecto de vida.
- **Habilitamos la página web del programa de emprendimiento CreActívate 4.0**, logrando visibilizar y darle mayor

dinamización comercial a más de 63 emprendedores que presentan sus productos de bienes y servicios.

Desde Consultoría:

- **Participamos, en alianza con la Alcaldía de Palmira, en varias estrategias para la reactivación económica de las mipymes del sector hotelero y tenderos.** Durante la pandemia y por medio de la unidad de gestión, se logró fortalecer a más de 15 hoteles con el programa de Modelo de Aceleración Empresarial.
- **Implementamos el webinar para la comercialización y asesoría empresarial en diversas temáticas relacionadas con el área de Talento Humano y Financiero de las empresas**, obteniendo resultados con más de 1.200 asistentes y más de 350 empresas y participación de 15 ponentes invitados compartiendo sus testimonios y conocimientos.
- **Acompañamos a más de 100 empresas a través de nuestro portafolio para promover el desarrollo organizacional**, en procesos como caracterización *home office*, clima laboral, medición de riesgo psicosocial, levantamiento de perfiles de cargo, procesos de selección y visitas domiciliarias.

Recreación



Promovemos la diversión y el sano esparcimiento de nuestros afiliados y usuarios, al brindarles espacios y experiencias únicas que favorecen su conexión y convivencia con el entorno, y estimulan su equilibrio emocional, físico y mental, favoreciendo la cohesión social y el fortalecimiento de lazos familiares y comunitarios.

En el marco de la pandemia por el COVID-19, estudiamos y conocimos todas las reglamentaciones y protocolos para construir nuestros lineamientos de bioseguridad; asimismo, nos transformamos y llevamos nuestro portafolio al mundo digital. Abrimos una línea virtual de actividades individuales (Comfandi On) y empresariales, entrenamos a nuestros equipos y lanzamos la figura de gestores de bioseguridad en centros recreativos y de hospedaje; además, nos certificamos en las mejores prácticas del manejo de la situación en nuestros hoteles.

En 2020:

- Alcanzamos una **cobertura del 85%** frente al presupuesto en número de personas, pese al cierre de los centros por la pandemia (Real: 1.601.825 / Presupuesto: 1.893.032). Nuestra cobertura en servicios virtuales fue de **1.192.696 personas**.
- Desarrollamos estrategias como “Rodando por el Valle”, apuesta que nos permitió entregar subsidios en alimentación a los afiliados categorías

A y B (el pasaporte incluía refrigerio y almuerzo), para que de manera segura, confiable y accesible pudieran “rodar” por todo el Valle, con el fin de conocer nuestros centros recreativos y ayudar a la reactivación económica del sector. Con esta iniciativa beneficiamos a **54.474 usuarios** y sus familias:

Categoría A: 55%

Categoría B: 8%

Categoría C: 3%

No afilados: 34%

- Celebramos el Día del Afiliado por medio del evento virtual de “Mi valle en vivo”, alcanzando una cobertura de **27.639 visitantes virtuales**.
- Celebramos el Día del Amor y la Amistad con el evento “Love Festival”, alcanzando una cobertura de **13.886 visitantes virtuales**.



Vivienda



Vivimos el sueño de adquirir vivienda propia con nuestros afiliados y usuarios, facilitándoles el acceso, promoviendo la movilidad social e impulsándolos a apropiarse de su nuevo entorno. Así construimos juntos tejido social, comunidades conscientes y ciudadanía para que nuestras familias vivan en armonía, con calidad de vida y asegurando planes futuros para los suyos.

Para seguir adelante y darle continuidad a los procesos de habilitación y adjudicación de vivienda, durante 2020 adoptamos acciones en tres ámbitos:

1. El despliegue de atención, orientación y acompañamiento de los hogares a distancia, mediante la utilización de diferentes plataformas tecnológicas.
2. La generación de soluciones digitales para facilitarles a los hogares la continuidad en sus procesos de gestión de trámites documentales y de comunicación: página web transaccional, gestión de aprobación de crédito virtual, chat WhatsApp, firma electrónica *docusing*, pagos en línea PSE, recorridos virtuales de la oferta de proyectos de vivienda, pago en línea de impuestos, registro y boleta fiscal de los inmuebles, correo electrónico para los hogares del proceso de postulación.
3. La adopción y la implementación de manera diligente de los protocolos de bioseguridad, para desacelerar la propagación del COVID-19 en las obras de construcción de los proyectos y los puntos de atención de vivienda.

Mediante la rápida adaptación al contexto y la gestión diligente y efectiva de nuestros equipos, en 2020:

- **Incrementamos la asignación de los subsidios familiares de vivienda (sfv)**, pasando de un presupuesto de 2.000 (sfv), por un valor \$52.000 millones, a 2.587 sfv, por valor de **\$66.475 millones**. Es decir, un **incremento de \$14.475 millones** a partir del análisis de la norma.
- Asignamos **15 subsidios familiares de vivienda** en zona rural por **\$689 millones**.
- Construimos, con el apoyo de aliados estratégicos, 109.477 m² que representan **1384 soluciones de vivienda en 8 proyectos de vivienda**.
- Entregamos **430 unidades de vivienda** a igual número de hogares que cumplieron su sueño de tener una solución de vivienda en los proyectos de vivienda Comfandi.
- Entregamos **394 soluciones de vivienda** de los programas del Fondo Adaptación Ola Invernal y Plan Jarillón.
- Acompañamos a **1.500 hogares en proceso de compra** en los proyectos de vivienda Comfandi, a quienes les brindamos alternativas y facilidades en sus compromisos de pago, debido

al impacto económico que tuvieron por los efectos de la pandemia.

- Orientamos a **177 hogares** sobre el estado de su proceso y legalización de la compra de vivienda, por medio de la “Inducción de procesos”.
- Impactamos **12.974 hogares** en el despliegue de atención, orientación y acompañamiento a distancia, desde el proceso de habilitación de la demanda.
- Promovimos las relaciones sanas de los hogares con el entorno social y ambiental, construyendo **43.701.69 m² de zonas verdes** en 8 proyectos de vivienda y de **34.440 m² de urbanismo** en el desarrollo de 8 proyectos de vivienda.
- Conformamos **dos redes de apoyo vecinal** en la comunidad de Las Vegas de Comfandi: red de seguridad y convivencia y red

ambiental, a través del Programa del Empoderamiento Social de la Gerencia de Vivienda.

- **Fortalecimos las capacidades de 65 hogares** para el cuidado y la adecuación responsable de su vivienda; obligaciones, responsabilidades y deberes al ser propietarios de una vivienda, a través de la estrategia “Inducción técnico-social”.
- Dimos soluciones a los desafíos sociales de la región, creando **2.700 empleos directos** en el desarrollo constructivo de 8 proyectos de vivienda y contribuyendo al déficit de vivienda cuantitativa en la región de Valle del Cauca, con la entrega de **736** soluciones de vivienda.

Crédito



Promovemos la inclusión financiera y acercamos a nuestras familias a la materialización de sus sueños, brindándoles herramientas para que desarrollen una conciencia financiera que les permita manejar sus recursos con planificación y priorización, buscando el equilibrio financiero de su presente y su futuro.

En el marco de la pandemia, seguimos presentes habilitando las condiciones

necesarias para seguir adelante, por eso, durante 2020:

- Implementamos el proceso de atención no presencial, el cual incluyó la solicitud por medios virtuales y la firma de pagaré desmaterializado y recolección de soportes documentales con el proveedor de mensajería.

- Implementamos el módulo de Tesorería de nuestro sistema de crédito, el cual permitió el desembolso de los créditos directamente a cuentas bancarias de nuestros afiliados en forma diaria, o paga de cheques en cualquier sucursal Bancolombia en todo el país.
- Implementamos el extracto de crédito digital, que llega a los correos electrónicos de nuestros afiliados y con un solo clic pueden realizar el pago por PSE desde la seguridad y tranquilidad de su hogar.
- Implementamos el botón de pagos PCC (Pago con Crédito Comfandi), que les permite a nuestros afiliados acceder al e-commerce de establecimientos de comercio aliados a Comfandi, con beneficios en tasa subsidiada y descuentos.

Además:

- Atendimos un total de **34.656 afiliados**. De los cuales, el **72%** son **categoría A**, **17%** categoría **B** y **11%** categorías **C** y **D**.

- Desembolsamos **\$32.516 millones** a través de nuestras líneas de crédito, distribuidos así:

Credisubsidio: \$533 millones

Libranza: \$20.815 millones

Cupo rotativo: \$11.145 millones

- Otorgamos **\$1.108 millones** en subsidio a la tasa, y entregamos alivios financieros por **\$748 millones**.
- Brindamos acceso a los afiliados a un crédito digital con “cero papel” y firma de pagaré desmaterializado, en línea con nuestro compromiso ambiental.
- Implementamos nuestra tarjeta Comfandi VISA, que permitirá a los afiliados realizar compras en comercios nacionales, internacionales vía internet. Así como efectuar avances con tasas subsidiadas en red de cajeros del Grupo AVAL.

Subsidios



Abrimos la puerta a oportunidades, contribuimos a materializar las metas del hoy y acercamos el alcance de las metas del mañana. Un subsidio alivia cargas económicas y permite la ampliación de posibilidades y libertades de elección que contribuyen a la armonía de nuestras familias, acercándolas a su realización.

Durante 2020:

- Beneficiamos a **15.188 cesantes con el subsidio de desempleo**, representado en la suma de **\$45.371 millones**.
- Entregamos subsidio en especie por un monto de **\$28.729 millones**, impactando a un total de **190.875 afiliados categorías A y B**.

- **Mercadeo:** \$19.386 millones, con un total de 80.657 usuarios beneficiados.
- **Crédito:** \$1.108 millones, con un total de 33.952 usuarios beneficiados.
- **Salud:** \$548 millones, con un total de 8.398 usuarios beneficiados.
- **Educación:** \$272 millones, con un total de 382 usuarios beneficiados.
- **Recreación:** \$93 millones, con un total de 18.683 usuarios beneficiados.
- **Bono Escolar:** \$7.320 millones, con un total de 48.803 niños beneficiados.
- Incrementamos la asignación de los subsidios de vivienda, pasando de un presupuesto de 2.000 subsidios familiares de vivienda (sfv), por un valor \$52.000 millones a 2.587 sfv, por valor de \$66.475 millones. **Logrando un incremento de \$14.475 millones**, a partir del análisis de la norma.
- Entregamos a un promedio de **316.489 personas a cargo al mes**, un monto total de **\$148.130 millones**, por concepto de subsidio monetario.
- **Logramos la apropiación del 2% de los subsidios familiares de vivienda asignados en la vigencia del año 2019, por \$1.003.430.677**, acogiéndonos a la nueva norma del Decreto 1533 de 2019, para destinar recursos de **acompañamiento social para los hogares**.
- Asignamos **15 subsidios familiares de vivienda** en zona rural por \$689 millones.
- **Superamos la meta estimada en ventas de unidades de vivienda en 2%, pasando de 552 a 660 unidades**, y acercando a nuestros usuarios y afiliados a la realización de su sueño de obtener casa propia, así:



PROYECTO DE VIVIENDA



INMUEBLES



Megaproyecto
Las Vegas

437 unidades



Samán del lago

106 unidades



Ciudadela del viento

114 unidades



Montellano de Buga

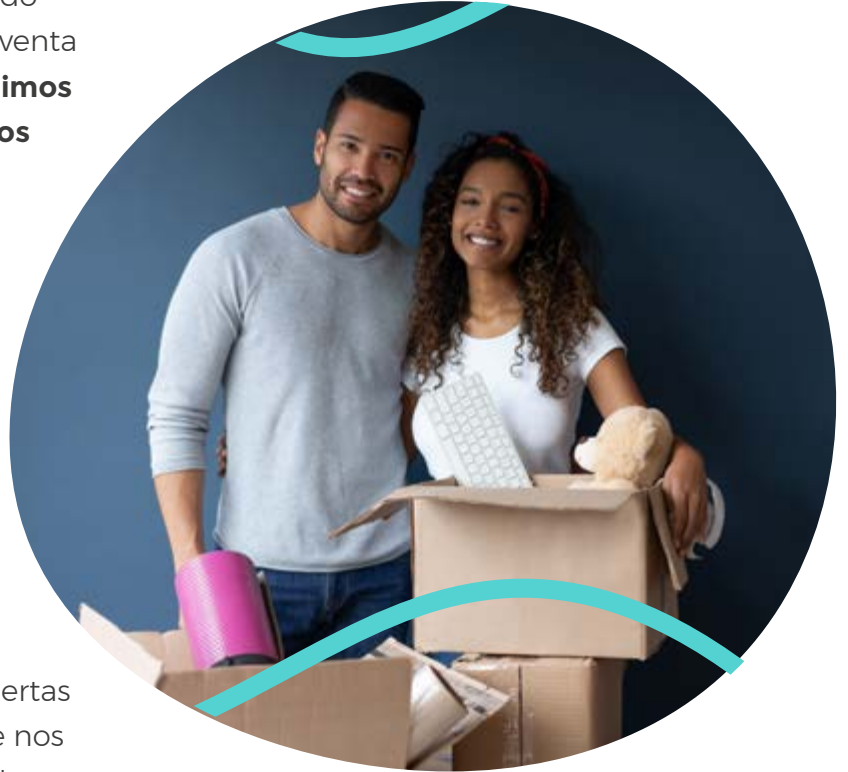
3 unidades

- **Incrementamos la productividad en 236%** en el proceso de legalización, tramitando 292 contratos de promesas de compraventa en solo dos meses; así mismo, **disminuimos en 66% el tiempo de legalización de los contratos**, pasando de 30 a 10 días, mediante soluciones digitales como la firma electrónica *docusing*.

Nuestros servicios son el instrumento para la consolidación de nuestras propuestas de valor. Es a través de ellos que desde la innovación contribuimos a la construcción de capacidades para la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de nuestras empresas. Por eso, es imprescindible contar con metodologías, información y mentes abiertas y creativas, para construir portafolios que nos permitan cumplir con nuestra mega de lograr el 12% de TIR Social.

Por ello, en 2020 gestamos nuestro **LabSocial**, un equipo interdisciplinario que, acompañado por la academia, avanzó en los siguientes propósitos:

- Promover y guiar el pensamiento del desarrollo social en la Organización.
- Plantear los lineamientos de la fundamentación social de la Organización.
- Contribuir a generar conocimiento, capacidades y competencias en la Organización, basadas en pensamiento y análisis del desarrollo social.
- Contribuir al fortalecimiento de las propuestas de valor, servicios y programas de la Caja, desde la mirada de un negocio social.
- Proponer herramientas y metodologías a las diferentes áreas, programas y proyectos, para fortalecer la toma de decisiones en el marco de un negocio social.
- Liderar la puesta en marcha de la metodología, para la medición del impacto social y cálculo de la TIR Social de Comfandi.



En 2020, con la gestión del pensamiento y orientación social, desde el Lab Social logramos:

- **Entendimiento de la medición de impacto y TIR Social**
- **Conceptualización y definición de la teoría de cambio**, para incidir en la construcción de nuestro nuevo modelo Canvas y la orientación social de los planes de negocio de nuestras unidades estratégicas de servicio. Una teoría de cambio es la descripción de cómo se supone que una intervención conseguirá los resultados deseados.
- **Definición de los indicadores de resultado social**: para 5 de las 7 propuestas de valor, definimos 36 indicadores de resultado social, que nos permitirán medir el progreso, facilitar la comparabilidad y alinear nuestros procesos.
- **Definición de la metodología para la gestión de la TIR Social Comfandi**
- **Establecimiento de sinergias con el Programa Social Plan de Vida (PSPV)**, para desarrollar de forma integral una encuesta multipropósito que, además de brindarnos los insumos para el diseño de intervenciones familiares pertinentes, nos permita medir el impacto de los servicios de desarrollo social en las familias intervenidas.

Programa Social Plan de Vida

El Programa Social Plan de Vida (PSPV) materializa nuestro propósito y apuesta por la innovación social, pues se fundamenta en nuestro compromiso de ser el aliado que contribuye a la armonía de las familias y a la sostenibilidad de las empresas.

A través del PSPV realizamos diagnósticos socioeconómicos del equipo humano de nuestras empresas afiliadas, y diseñamos para las necesidades identificadas, planes de acción que nos permiten empoderar a los trabajadores y sus familias, y brindarles herramientas para que sean agentes de su propio desarrollo.

Bajo el enfoque de innovación social, y para seguir adelante de manera asertiva, en 2020 trabajamos en la reingeniería del portafolio



y en el fortalecimiento del modelo de operación del Programa Social Plan de Vida, adaptándonos a las nuevas realidades de las empresas y las familias. Esto nos permitió:

- Impactar positivamente a **47.431** familias categorías A y B, con una participación activa de **264 empresas**. A estas empresas llegamos con propuestas acordes a las necesidades en modo, contenido, metodología y tiempos.
- Innovar en la manera de ofrecer contenido educativo y de entretenimiento

aprovechando herramientas como WhatsApp y los eventos Comfandi On, para que las empresas tuvieran opciones de actividades de bienestar y beneficiar a los trabajadores y sus familias. Alcanzamos una participación activa de **más de 170 empresas**.

- Brindar acompañamiento constante a las empresas, con el apoyo de nuestros gestores de calidad de vida, para seguir adelante en la ejecución de sus planes de bienestar. De esta manera, aportamos a su sostenibilidad, impactando positivamente la armonía de los colaboradores y sus familias.



Para seguir adelante, ubicamos al cliente en el centro de la prestación de nuestros servicios

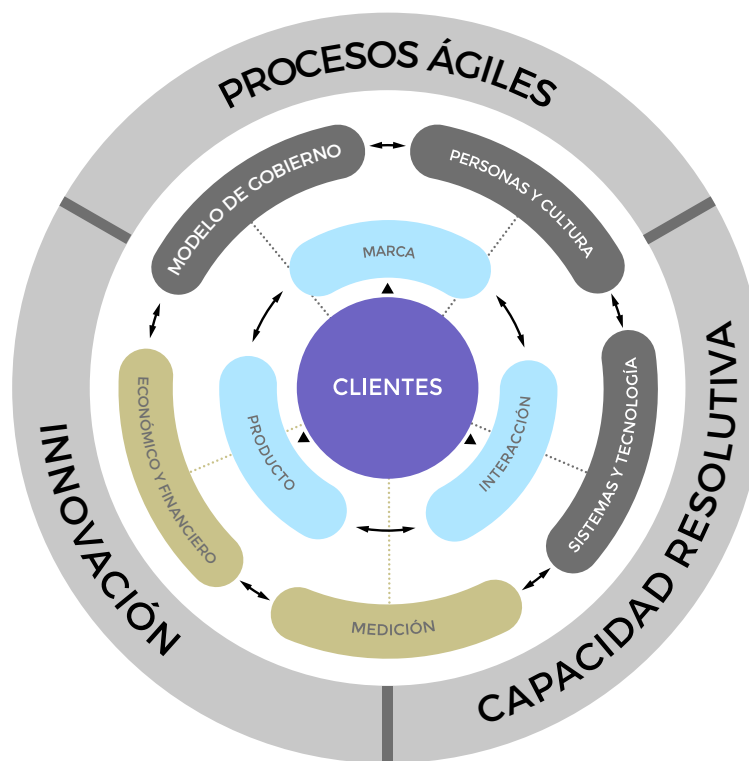
Bajo el enfoque de innovación social, nuestro cliente se constituye en el centro de nuestro Modelo de Experiencias y Servicio, con dos objetivos claros: recoger sus percepciones, apreciaciones, necesidades y expectativas y devolverle un portafolio pertinente, con procesos ágiles, capacidad resolutoria y de una forma diferente.

Estos elementos son la garantía de una experiencia memorable, buscamos establecer una conexión emocional y generar recuerdos que perduren en cada contacto con nuestros aliados y usuarios.

Tras un año de evolución del Modelo de Experiencia al cliente, hemos logrado alcanzar los siguientes resultados:

Sobre la estrategia

- Definimos la Visión de experiencia (Elementos de Experiencia).
- Nos alineamos con la estrategia de la Caja.
- Lanzamos el Modelo de Experiencia.
- Realizamos las Métricas Experiencia del Cliente desde el CMI.



Sobre la comprensión del cliente:



Iniciamos el proceso de comprensión de la experiencia que vive el cliente, profundizando en el conocimiento del cliente y su relación con nuestros servicios.



Elaboramos 12 *Journeys*² en los que se reflejan todos los puntos de contacto que vive el cliente con nosotros, momento de dolor y niveles de esfuerzo.



Identificamos 15 arquetipos de clientes en algunos de nuestros servicios.



Levantamos 8 *Blueprints*³, buscando el análisis y la solución de procesos que impactan la experiencia del cliente.

Sobre la gestión de la medición del Sistema de Gestión de la Voz del Cliente:



Fortalecimos el Sistema de Gestión de la Voz del Cliente a través de la medición de indicadores de experiencia para la toma de las decisiones estratégicas en las UES.



Medimos la experiencia del cliente en 23 servicios de la Organización, con una base de **329.079 encuestas enviadas**.

Sobre la gestión del conocimiento en experiencia del cliente:



Formamos 578 colaboradores en temas de experiencia del cliente.

2 *Journey* hace referencia al ciclo de compra. Por lo tanto, podemos definir el *Customer Journey* como el proceso por el que pasa una persona para comprar un producto o adquirir un servicio basándose en una necesidad que se le plantea. Incluye la investigación y consideración de alternativas que hay en el proceso.

3 *Blueprint* es una técnica que nos permite tener una visión doble sobre la experiencia vivida en el *Customer Journey* por parte del cliente. Por otro lado, es tanto la parte visible como la invisible de las acciones que realiza la compañía por los diversos actores durante las interacciones.

Sobre el fortalecimiento en la gestión de experiencia interna:



Iniciamos la primera medición de experiencia interna para los procesos de: Planeación y Comercial.



Llevamos a cabo el Primer Encuentro de Embajadores Experiencia del Cliente, una estrategia que busca fortalecer el Sistema de Gestión de la Experiencia del Cliente al interior de la Organización.

A través de la alineación al Modelo de Experiencia del cliente y el diseño de rutas de experiencia en diferentes áreas, logramos resultados muy favorables en nuestro indicador NPS (índice neto de recomendación) *Customer Effort Score* (indicador de esfuerzo), niveles de experiencia y disminución de PQRS.

Resultados NPS



Educación Formal
NPS

+24 puntos
Julio / Octubre



CreActivate 4.0
NPS

+10 puntos
Septiembre / Diciembre



Crédito Comfandi
NPS

+15 puntos
Agosto / Diciembre

Resultado niveles de experiencia y esfuerzo



Domicilios Supermercados
Momentos de dolor

-11 puntos
Mayo / Noviembre



Se le tiene
Nivel de esfuerzo

-11 puntos
Septiembre / Octubre



Telemedicina
Ruta de Experiencia

-91% Envíos de órdenes puntos
-96% Medios de pago
-77% Llamada cita (pqrs)
Mayo / Diciembre

Incrementamos en 6 puntos nuestros resultados de NPS,

**pasando de 59% en
2019 a 65% en 2020.**



En 2020 recibimos un total de 103.086 PQRS, es decir, una variación al alza de 39%. Las principales causas fueron:



Direccionamiento de servicios subsidio de emergencia.



Información del pago de subsidio monetario.



Inconformidad subsidio de emergencia – recurso de reposición.



Registro de novedades de afiliación, solicitudes afiliación.

**Frente a las
PQRS recibidas,
logramos la resolución
del total de los casos,
dejando**



0%

**de casos
sin resolver.**



Para seguir adelante, establecemos alianzas para el desarrollo

Creemos que en red somos y hacemos más, por esta razón y con el objetivo de salir adelante y superar juntos las adversidades, establecemos alianzas con otras organizaciones, con organismos locales, nacionales e internacionales, nos sumamos

a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen al desarrollo.

También participamos en espacios de construcción de política pública, buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que tengan impacto en el desarrollo de la región.

Estos son algunos de nuestros aliados para el desarrollo:



Pacto Global
de Naciones
Unidas



Unidos
por el Valle



Unidos
por los ODS



Asociación
Nacional de Cajas
de Compensación
Familiar (Asocajas)



Asociación de
Gestión Humana
(Acrip)



Business
Call to Action



Asociación Nacional
de Industriales
(ANDI Seccional
Valle del Cauca)



Cámara
Colombiana de
la Construcción
(Camacol)



Comisión
Vallecaucana por la
Educación (CVE)



Comité
Departamental de
Primera Infancia



Comité
Intergremial y
Empresarial del
Valle



Unidad de Acción
Vallecaucana (UAV)



Asociación Hotelera
del Valle del Cauca
(Cotelvalle)



Propacífico



Comité para la
Recreación Popular



Fundación
Bibliotec



Fundación
Empresarios
por la Educación



Invest Pacific



Red de Cooperación
Nacional e
Internacional del
Valle del Cauca



Museo
La Tertulia

Cuidamos nuestro principal recurso, nuestra gente

ODS 8. GRI 102-8, 102-36, 102-41, 202-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2

Jamás imaginamos que nos enfrentaríamos a una situación mundial sin precedentes, como la que nos puso de frente la pandemia por el COVID-19. El cierre de nuestras operaciones en sedes recreativas, educativas y oficinas marcó para siempre el inicio de un tiempo de transformaciones. Hoy, un año después, miramos con orgullo lo que hemos crecido y evolucionado como organización, como personas y como sociedad.



La clave para superar todos los retos: contar con un equipo humano comprometido, competente y de alto valor. **3.950 colaboradores** que diariamente unieron sus esfuerzos para cumplir nuestros objetivos, el propósito superior y los sueños que nos unen como Organización.

Nos separamos físicamente, pero nos unimos más que nunca desde el corazón y las intenciones. Cuidar a nuestra gente, a sus familias, cuidar sus empleos y su salud mental siempre ha sido nuestro propósito, pero ahora cobraba más fuerza e importancia, y estar presentes a través del mundo digital se convirtió en nuestro foco.

Para seguir adelante desarrollamos prácticas laborales que fortalecieran el ejercicio de sus derechos y generaran, en medio de la incertidumbre, un clima de tranquilidad. Además, nos enfocamos en la apropiación de nuestro ADN cultural, declarando tres elementos fundamentales que nos hacen únicos y nos impulsan a continuar: responsabilidad con los resultados, pertenencia y recursividad para la innovación.

Bajo este contexto, lanzamos la estrategia **“Estamos contigo”**, un plan de acompañamiento integral que dispone de diversas herramientas para

facilitar a nuestro equipo el desarrollo de su trabajo, manteniendo la productividad y los resultados bajo modalidades distintas a las convencionales, sobrellevar el aislamiento social, superar episodios de estrés o ansiedad y cuidar su salud mental.

Esta estrategia incluye acompañamiento psicológico, involucramiento directo de los líderes —quienes fueron capacitados en técnicas para ayudar—, una red de apoyo a través de nuestro voluntariado corporativo, desarrollo de actividades lúdicas y recreativas, apertura de canales permanentes de acompañamiento, como estamoscontigo@comfandi.com.co, entre otros.

En apoyo a este enfoque de cuidado, lanzamos y modificamos medidas efr que nos permitieran hacer más óptimo el trabajo desde la virtualidad y seguir protegiendo a los nuestros. Estas medidas hacen referencia a:

- Desarrollo de diálogos de humanización y conciliación efr con líderes (entendimiento del impacto de la flexibilidad laboral, cuidado de las personas).
- Medición de Flexibilidad Laboral, con el fin de conocer el impacto del trabajo en casa, en la familia y determinación de planes de acción.
- Formalización de la Medida de Trabajo en Casa.
- Formación en manejo de herramientas tecnológicas como impacto en la productividad.
- Proceso virtual para la solicitud de prestaciones extralegales.
- Concursos y eventos por plataformas digitales.
- Implementación de las Normas para reuniones virtuales efectivas.

Estrategia de prevención COVID-19

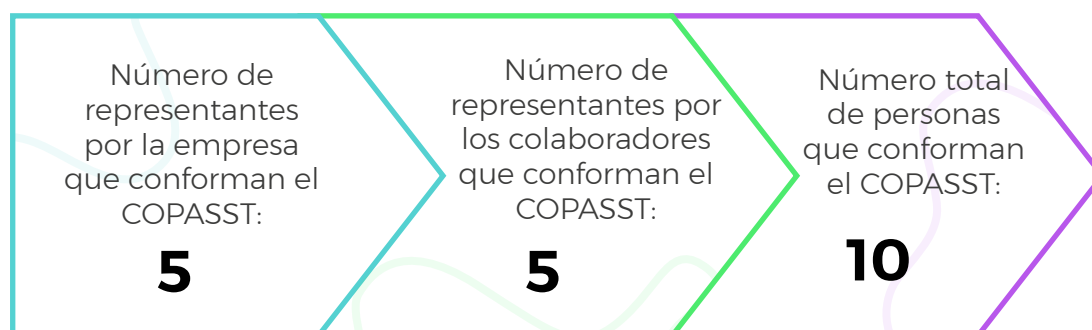
Desde febrero 2020 iniciamos el proceso de reconocimiento y adopción de las medidas y de la normatividad para la mitigación de la propagación del COVID-19, realizando los siguientes ajustes:

- **Diseño e implementación de 7 protocolos de bioseguridad** para cada una de las Unidades Estratégicas de Servicio.
 - Higiene y desinfección de manos, con instalación de dispensadores de gel en todas las sedes.
 - Lavado de manos, con la instalación de protocolos de lavado de manos en todos los baños de Comfandi.
 - Demarcación de puestos de trabajo, para cumplimiento de distanciamiento físico.
- **Adecuaciones locativas** que nos permitieron el cumplimiento de las principales medidas de bioseguridad:

- Señalización para socializar las medidas de bioseguridad.
- **Gestores de bioseguridad:** A través de estrategias lúdicas y pedagógicas presenciales, socializamos las medidas y los protocolos de bioseguridad en las sedes. Para este ejercicio delegamos líderes encargados de velar por el cumplimiento de los criterios y pautas establecidos.
- **Caracterización de colaboradores para identificación de vulnerabilidades:** Caracterizamos 4.300 colaboradores, identificando factores de riesgo frente al COVID-19, y establecimos medidas para la prevención de materialización de riesgos.
- Desarrollamos un **plan de capacitación y sensibilización** para el cuidado en tiempos de pandemia (estrategia virtual), acompañado por nuestra Aseguradora de Riesgos Laborales. Alcanzamos un cumplimiento del 98% en cobertura.
- Lanzamos la **estrategia de reporte virtual de casos probables y confirmados** para COVID-19 y realizamos seguimiento epidemiológico a 2.200 colaboradores, prestándoles orientación médica telefónica desde seguridad y salud en el trabajo.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

En apoyo a los lineamientos implementados para la prevención del COVID-19, y con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas preventivas por parte de la Organización, activamos nuestro Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollando reuniones semanales en las que se generaban propuestas para el cuidado de los colaboradores. El 100% de nuestros colaboradores fue objeto de control por parte de la Organización, desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Además, ejecutamos programas que nos permitieron controlar los factores de riesgo y dieron lugar a la creación de hábitos saludables.



Programa prevención de riesgo biológico



Programa de prevención de lesiones osteomusculares



Programa prevención de riesgo químico (fase de diagnóstico)



Programa proveedores y contratistas para el cumplimiento de normas de SST (fase de diseño para implementación).



Programa de capacitación en SST transversal.



Implementación del modelo de organización saludable para la gestión de la salud y adopción de hábitos saludables.

Tasa de accidentalidad laboral

La implementación de medidas de autocuidado y prevención nos arrojó como resultado una reducción en el número de accidentes laborales con respecto a 2019 en 0,98 puntos, lo que representó el 33% menos en la frecuencia de accidentalidad.

Tasa de accidentalidad laboral 2020

Resultados 2019

Resultados 2020

Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
4,5	5,2	4,4	3,4

Tasa de incidencia de enfermedad laboral (EL)

Resultados 2019

Resultados 2020

Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0	1,2	3,4	5,0

El compromiso de cuidarnos se quedó en nuestro ADN, somos una organización saludable.

Adicional al enfoque de cuidado integral que hemos mantenido frente a nuestros colaboradores y grupos de interés a lo largo de la pandemia, en 2020 nos trazamos un objetivo estratégico y es el de **consolidarnos como empresa familiarmente responsable que promueve el cuidado como estilo de vida, en el marco de cumplimiento de los objetivos corporativos, convirtiéndonos en una organización saludable.**

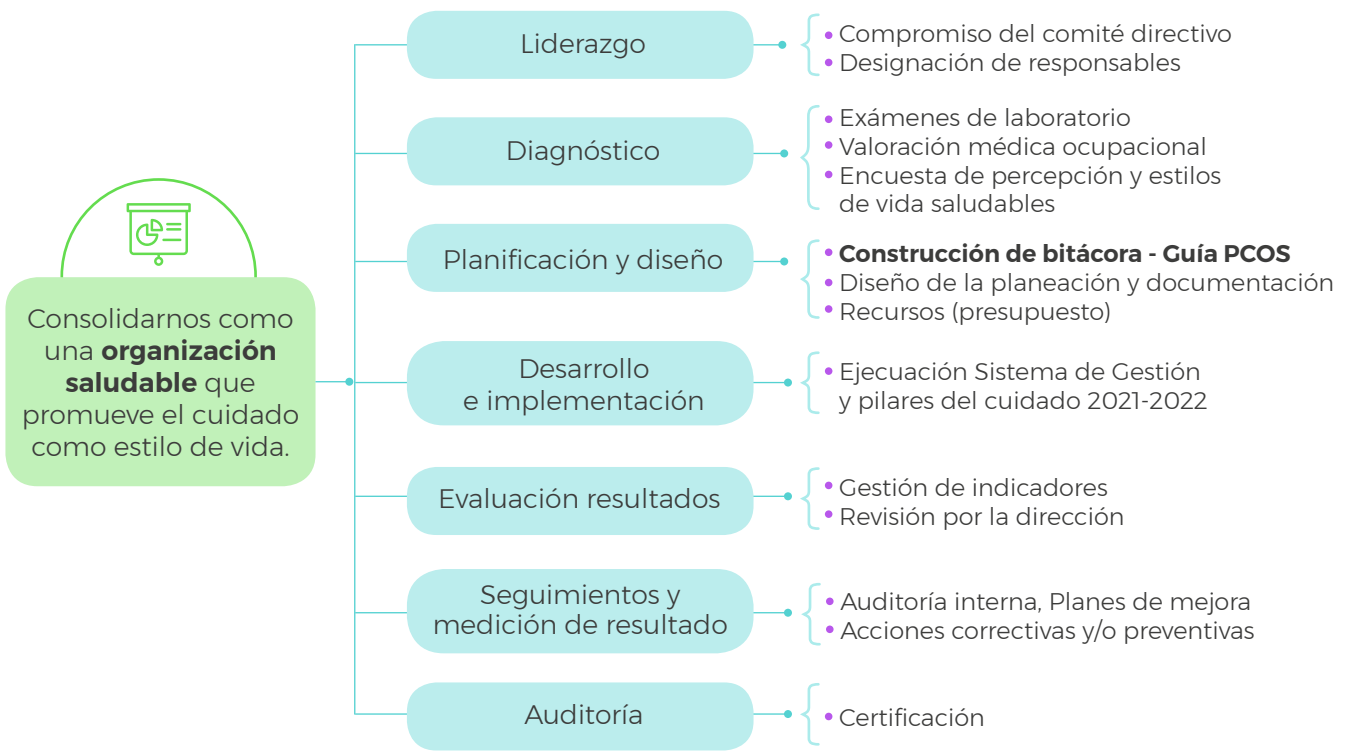


Bajo este marco, nos comprometemos como organización a contribuir a la adopción de estilos de vida para el bienestar y el buen vivir de nuestros colaboradores, permitiendo que se generen comportamientos saludables que impacten su estado de salud física, mental y social. Como organización saludable, impulsamos la implementación de programas enmarcados en la prevención del riesgo cardiovascular y otras enfermedades no transmisibles, con la finalidad de afianzar el cuidado de sí mismos, el cuidado del otro y del entorno, abordando de manera

holística los hábitos y decisiones que favorezcan la sensibilización y reflexión de los colaboradores hacia el cuidado de la vida.

Con este objetivo claro, establecimos un plan de acción y una ruta de cumplimiento que nos lleve a la **implementación del programa de promoción de hábitos y estilos de vida saludable y a la certificación como organización saludable**, otorgada por la Fundación Colombiana del Corazón e impulsada por la Sociedad Colombiana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular.

En 2020 avanzamos hacia la certificación en los siguientes frentes:



Para seguir adelante, fortalecimos nuestro modelo efr

Somos una empresa familiarmente responsable y garantizamos que nuestro equipo humano cuenta con todas las condiciones necesarias en competencias, conocimiento y actitudes, y disponga de medidas que faciliten el equilibrio de su vida personal, familiar y laboral, para que, en coherencia con el propósito corporativo y desde todos procesos, podamos aportar a la armonía de nuestros

colaboradores y sus familias y a la sostenibilidad de la Caja.

Focalizamos nuestro esfuerzo en el liderazgo conciliador y humanizado, impulsando prácticas que generen cambios culturales, sobre la base de que el propósito de vida de cada colaborador es un elemento movilizador para el alcance de nuestros resultados.

La efectiva gestión de nuestro modelo efr en 2020, nos permitió convertirnos en la **primera Caja de Compensación Familiar** en conseguir el **nivel de Excelencia A en la certificación efr (empresa familiarmente responsable) que otorga la Fundación Másfamilia de España**.

Es un orgullo alcanzar este logro que nos permite sumarnos al listado de organizaciones certificadas en el mundo.

Solo 34 de 829 organizaciones efr están en nivel de excelencia. En Colombia, solo 7 de 85 organizaciones certificadas han alcanzado esta distinción.

En estos tres años de certificación hemos ratificado y demostrado nuestro compromiso efr, evidenciando una evolución de la gestión del Modelo, como factor estratégico inmerso en nuestra cultura organizacional. La propuesta de valor al colaborador y las iniciativas de conciliación que brindamos a través de las medidas efr, son cada vez más robustas y buscan dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestro talento humano, al igual que el de sus familias.

Este nivel de certificación valora toda la gestión realizada frente al amplio catálogo de medidas conciliadoras dispuestas para nuestros colaboradores, la relevancia de los indicadores propios de conciliación y el compromiso desde la Alta Dirección con la gestión efr. Además, la apuesta por ser una organización prescriptora que extiende las buenas prácticas y los beneficios de esta iniciativa a nuestras empresas afiliadas, aportando a la extensión de la cultura efr en la cadena de valor.

Como parte de las medidas efr y de nuestro compromiso con el bienestar y la armonía de nuestros colaboradores y sus familias, les brindamos a nuestros equipos estabilidad laboral, empleos formales con contratos y condiciones laborales dignas que parten de un salario mínimo superior al establecido legalmente.



Salario mínimo legal nacional:

\$877.803



Salario mínimo Comfandi:

\$898.620

Además, les brindamos beneficios extralegales que disminuyen sus cargas económicas, aportándoles satisfacción y tranquilidad. En 2020 entregamos un total de



\$15.740.090.024

en beneficios al personal, así:

#	Beneficios prestaciones extralegales	2020	
		Beneficiados	Valor (\$)
1	Auxilio para Servicios Complementarios de Salud	389	389.338.509
2	Auxilio de lentes	643	72.895.837
3	Auxilio de teletrabajo	56	15.575.800
4	Auxilio de matrimonio	26	29.135.005
5	Auxilio de defunción	17	5.293.800
6	Auxilios educativos colegios Comfandi	17	19.620.160
7	Auxilios educativos para colaboradores	280	278.163.069
8	Auxilio de escolaridad	2231	523.505.400
9	Crédito de medicamentos	1325	424.251.545
10	Préstamos por calamidad	13	13.887.045
11	Préstamo educativo	375	62.818.701
12	Crédito de vivienda	4	62.075.059
13	Cafetería subsidiada	2283	373.855.710
14	Préstamo de abarrotes	1464	757.621.235
15	Póliza de seguro de vida	4327	295.237.267
16	Prima de vacaciones	4327	5.018.742.025
17	Bonificación de Navidad	3984	5.072.136.624
18	Bonificación de antigüedad	1189	2.376.568.780
19	Permiso por matrimonio	24	6.729.110
20	Licencia de calamidad ampliada para la atención de enfermedades catastróficas de hijos	15	4.714.402

Buscamos el desarrollo integral de nuestros equipos

El desarrollo continuo e integral de nuestros colaboradores y sus familias nos inspira, por eso le apostamos a la formación de nuestro recurso humano, buscando un equilibrio entre sus actitudes, conocimientos, habilidades y exigencias de su rol.

En 2020, fortalecimos la **Escuela Corporativa Comfandi**, la cual está orientada a desarrollar a los colaboradores a través de procesos formativos que aporten a la estrategia corporativa, al conocimiento práctico de las unidades de negocio y áreas de

la Caja y a fortalecer los imperativos de nuestra Cultura Organizacional. Este modelo se sustenta en una estructura curricular integral y secuencial y recoge la perspectiva de desarrollo de carrera.

En el marco de la Escuela Corporativa contamos con tres momentos de formación del colaborador:

- **Inducción:** Yo puedo dar el primer paso.
- **Entrenamiento:** Yo puedo aprender cosas nuevas.
- **Capacitación:** Yo puedo conocer más.

Yo puedo dar el primer paso

Continuamos formando al nuevo colaborador en la cultura corporativa y las políticas organizacionales, motivándolo a comprometerse con el propósito y la MEGA, a través de cursos corporativos virtuales: inducción corporativa Comfandi, gestión ética, protección de datos personales, higiene de manos, modelo efr y Sarlaft.

Yo puedo aprender cosas nuevas

Llevamos a cabo la **Escuela de Líderes- Ruta T un camino a la transformación**. Nuestro recorrido empezó en febrero de 2020: Identificamos las oportunidades de mejora en la medición de percepción de liderazgo y en el autodiagnóstico; consolidamos las percepciones de nuestros colaboradores respecto al perfil del líder Comfandi; y entregamos los resultados a los líderes.

A partir de allí, construimos nuestro programa de líderes de manera virtual, completamos 8 sesiones dedicadas a los líderes y a fortalecer los aspectos que cada uno priorizó y con los siguientes componentes temáticos:

1. Reconocer las características del Líder Comfandi.
2. Aplicar herramientas para el fortalecimiento del rol como líder Comfandi.
3. Reconocer la importancia de inspirar e influir a los equipos mediante el ejemplo y actitud.
4. Desarrollar un comportamiento coherente entre lo que dice y hace.
5. Escuchar y gestionar las expectativas del equipo.
6. Acompañar y aportar al desarrollo del equipo.
7. Motivar a identificar mejores formas de realizar su trabajo.
8. Gestionar efectivamente los procesos a cargo, superando el rol operativo.

Yo puedo conocer más

Desarrollamos formaciones técnicas y de requerimiento normativo de las áreas, así como entrenamientos en diversos ámbitos para el desempeño en los cargos. Con estos programas impartimos a nuestros colaboradores **31.382 horas de formación**.

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Estratégico	87	89
Táctico	249	112
Táctico Operacional	11.369	5.087
Soporte	11.265	3.126

La pasión con la que trabajamos se refleja en los resultados

- En 2020, y bajo el enfoque de cuidado de nuestros colaboradores y de sus puestos de trabajo, logramos una disminución de nuestra tasa de **rotación, la cual disminuyó, pasando de 7,84 % a 6,68 %.**

Rotación desagregada por género, edad y región

18 a 30 años			
Ubicación	H	M	Total
CALI	18	27	45
CALIMA	1		1
CARTAGO	2	2	4
JAMUNDÍ		1	1
PALMIRA	1	1	2
TULUÁ		2	2
Total general	22	33	55

Mayores de 50 años			
Ubicación	H	M	Total
BUENAVENTURA		1	1
BUGA	1		1
CALI	2	5	7
JAMUNDÍ		1	1
PALMIRA	1		1
TULUÁ	1		1
Total general	5	7	12

31 a 50 años			
Ubicación	H	M	Total
BUGA		4	4
BUGALAGRANDE		2	2
CALI	26	53	79
CALIMA		1	1
CANDELARIA		1	1
CARTAGO	3	3	6
JAMUNDÍ		1	1
PALMIRA	1	2	3
PASTO		1	1
TULUÁ	3	5	8
YUMBO	1	1	2
Total general	34	74	108

- Generamos **104 promociones de colaboradores a nuevos roles**, dando continuidad a nuestra apuesta por el desarrollo del talento interno.
- Vinculamos 12 jóvenes** que terminaron su contrato de aprendizaje en diversos cargos de la Organización.
- Ajustamos nuestro proceso de selección a la virtualidad requerida para las nuevas dinámicas.
- Continuamos mejorando nuestro indicador de oportunidad, a través de la implementación de estrategias de atracción de talento y fortalecimiento de marca empleadora

Para seguir adelante, nos enfocamos en el mejoramiento continuo

Implementamos múltiples estrategias para el mejoramiento continuo de las capacidades y aptitudes de nuestros colaboradores. Evaluamos el desempeño y el desarrollo profesional de nuestros equipos en todas las categorías, y a partir de las oportunidades de mejora identificadas, construimos planes de desarrollo que permitan el mejoramiento continuo de sus competencias.

En 2020 fortalecimos la metodología y las herramientas de medición para la gestión del desempeño individual, con el fin de objetivizar cada vez más la identificación de un “buen desempeño”. Las evaluaciones de desempeño por categoría ocupacional se desarrollaron de la siguiente forma:

Categoría ocupacional	MUJERES	HOMBRES
Estratégico	8	19
Táctico	23	23
Táctico Operacional	1.091	594
Soporte	1.190	571

Para seguir adelante, vivimos la solidaridad y el trabajo en equipo

Con nuestro Programa de Voluntariado Corporativo Comfandi, nos hemos convertido en la mano amiga en acción de las comunidades que nos necesitan. Este programa materializa el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y los propósitos personales de nuestro equipo, reafirmando la pertenencia, la identidad y el sentir social de trabajar por el otro. A través de diversas actividades, entregamos nuestro tiempo, capacidades, talentos y ayudas, con el fin de llevar bienestar y alegría a comunidades vulnerables y contribuir a la construcción de un mundo más equitativo, humano e incluyente.



En 2020:

Nos unimos por el Valle:

Con el apoyo de los colaboradores Comfandi, proveedores y otros aliados, logramos la entrega de **2.220** mercados, con una composición nutricional completa, a familias vulnerables de **23 municipios del departamento**, llevándoles esperanza en medio de la incertidumbre por el COVID-19.

El cuidado nuestra bandera:

Aportamos a la salud y la seguridad de los niños de las fundaciones Luis David y Manos que Crean Sueños, entregando un total de **250 kits de elementos de aseo y una charla de seguridad** a los cuidadores de los niños con discapacidad.



Fuimos la Mano Amiga del medio ambiente:

Fuimos la Mano Amiga del medio ambiente: nos unimos con el voluntariado regional de la ANDI a una gran siembra virtual simultánea, sumando esfuerzos y aportes económicos para la reforestación de biorregiones de gran importancia. Un total de **2.000 árboles nativos** fueron sembrados, así como asegurado su mantenimiento.

Encendimos una luz en Navidad:

En diciembre encendimos las luces y entregamos 316 anquetas navideñas a las fundaciones Alianzas Solidarias, Valle Futuro y Funcolven. Estas funcionan como hogares de paso y comedores comunitarios para madres gestantes, adultos mayores, niños y migrantes.



Apoyamos con las donaciones en dinero de nuestro fondo de colaboradores voluntarios a **33 colaboradores y sus familias**, que atravesaban situaciones de calamidad. En ayudas entregamos un monto total de **\$19.522.000**, y en préstamos otorgamos un total de **\$3.602.000**.

En 2021, nuestro compromiso continúa, porque seguimos trabajando unidos con espíritu solidario y liderazgo consciente, impactando positivamente nuestra región.

Generamos conciencia y actitud ambiental

ODS 13. GRI 102-11, 301-2, 302-1, 302-3, 303-1, 302-4, 306-1, 306-2, 306-4

Para seguir adelante, tenemos la responsabilidad de promover una transformación cultural, en la que el cuidado por nosotros mismos, por los demás y por el ambiente esté en el primer renglón de importancia. Eso hacen las empresas con propósito, buscan el bienestar de sus colaboradores, la comunidad y el planeta, en un contexto donde las problemáticas ambientales y la desigualdad amenazan nuestra sostenibilidad futura.



Por esta razón, en Comfandi implementamos estrategias participativas que nos permitan convertir en hábitos las medidas amigables con el medio ambiente. Queremos que, donde estemos presentes, nuestros colaboradores y grupos de interés adopten una postura que refleje sus valores ambientales, orientados a proteger, preservar

y utilizar eficientemente nuestros recursos.

La generación de conciencia ambiental es nuestro compromiso, por eso, nuestra política y programa ambiental están orientados a:

- **Educar**, es decir, ampliar el conocimiento sobre los problemas relacionados con el medio ambiente.
- **Implementar** estrategias para resolver los problemas ambientales identificados en nuestro contexto.
- **Promover** el sentido de la responsabilidad para llevar a la práctica y mantener en el tiempo las medidas que contrarresten los impactos ambientales negativos.

Educar

Implementamos estrategias de comunicación disruptivas y experienciales para nuestros colaboradores. A través de ellas difundimos prácticas ecoeficientes que podemos implementar tanto en nuestro quehacer laboral como en los espacios familiares y sociales. Las campañas buscan educar y generar conciencia, así como también promover la réplica de las acciones

propuestas, para lograr mayores impactos positivos.

En 2020, con nuestro programa ambiental Haz Eco, fortalecimos el enfoque preventivo y apalancamos acciones de economía circular y cierre de ciclo desde casa, así como estrategias de reducción, reutilización, reciclaje y recuperación, las cuales contribuyeron en gran medida al alcance de nuestros resultados de ecoeficiencia.

Implementar y promover

Buscamos continuamente nuevas prácticas que podamos implementar desde nuestros procesos, para multiplicar los impactos positivos en el medio ambiente, pues estamos convencidos de que la mejor forma de educar, generar conciencia y promover la réplica de prácticas responsables es a partir del ejemplo.

Para seguir adelante, usamos de forma responsable y eficiente nuestros recursos

Eficiencia energética

Adelantamos campañas de sensibilización y jornadas de seguimiento y control de metas frente al consumo responsable y eficiente de la energía con colaboradores. Además, pusimos en marcha estrategias de eficiencia energética, desconexión remunerada y apagado remoto, lo que nos representó un **ahorro de energía equivalente a \$11.000.000 semestrales.**

Consumo por tipo de fuente en MWh ⁴		
	2019	2020
Energía eléctrica	26.260 MWh	21.882 MWh
Gas natural domiciliario	2.908 MWh	3.405 MWh

Energías alternativas

El futuro de la humanidad y del planeta depende de la manera en la que produzcamos energía. Un sistema energético fiable, asequible y descarbonizado es fundamental. En Comfandi somos conscientes de esta realidad, por eso, fortaleciendo nuestro compromiso con la preservación y protección del medio ambiente, iniciamos la implementación de un proyecto fotovoltaico con paneles solares en el supermercado Comfandi Torres, cuya generación de energía representa un ahorro de **50,3 t CO₂, lo que equivale a la siembra de 2.414 árboles al año.**

Uso eficiente del agua

Mediante campañas de prevención, continuamos fomentando el ahorro del agua. Además, realizamos de manera frecuente controles estrictos para determinar si se han presentado derrames de sustancias contaminantes en nuestras fuentes de aprovisionamiento: aguas superficiales, subterráneas y acueducto.

En 2020 logramos la reducción del 21% en el consumo de agua, lo que se traduce en 75.055 m³.

⁴ Los datos suministrados están expresados en miles y corresponden a todas las sedes de la Organización en las que hay consumo de gas y energía. El incremento del consumo de gas se debe a la apertura de dos cursos de cocina en las sedes de Tuluá y San Nicolás (Cali).

Fuentes de captación de agua (consumo m ³ /año)		
	2019	2020
Aguas superficiales	319.000	52.188
Aguas subterráneas	285.000	77.575
Acueducto	244.614	191.914

Minimización y control de vertimientos

Trabajamos para tener un adecuado control de los vertimientos líquidos que generamos en los centros recreativos. Dichos vertimientos se realizan en concordancia con los procesos establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Destino	Tratamiento	Volumen 2019 m ³	Volumen 2020 m ³
Fuentes de aguas superficiales	Biodiscos y método natural	121.095	61.937
Infiltración al suelo	Métodos naturales	5.865	8.830

Manejo adecuado de nuestros residuos

Adelantamos la actualización de:



Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

para las



Unidades Estratégicas de Servicio (UES)



Educación

y



Mercadeo,

en las que implementamos un programa de gestión de residuos para cada punto de servicio.

Generación de residuos no peligrosos 2019 (kg)	Generación de residuos no peligrosos 2020 (kg)
2.598.364	2.181.092

La cantidad de residuos generados durante 2019 corresponden a:

- Residuos ordinarios: 2.200.902 kg
- Residuos reciclables: 377.476 kg

La cantidad de residuos generados durante 2020 corresponden a:

- Residuos ordinarios: 1.859.000 kg
- Residuos reciclables: 320.923 kg

Disposición de residuos no peligrosos

Para la separación y adecuada disposición de los residuos recuperables, contamos con una ruta selectiva en todos los puntos de servicio de la Caja.



Cartón, papel, plástico, vidrio, metales ferrosos y no ferrosos.

Método de disposición:
reciclaje de

253.782 kg



Metales pesados, baterías secas y aceites.

Método de disposición:
recuperación de

14.088 kg



Pilas
Disposición en
celda de seguridad:

3 kg

Disposición de residuos peligrosos

Contamos con proveedores externos especializados que se encargan de la recolección, tratamiento y transporte de nuestros residuos peligrosos.

Generación de residuos peligrosos 2019 (kg)	Generación de residuos peligrosos 2020 (kg)
349.587	276.903

La disminución en la generación corresponde a 60 % al cierre de puntos de servicio, y el 40 % adicional a actividades de capacitación y concientización en la gestión adecuada de los residuos.

Residuos peligrosos por tipo y peso

Residuo



Peso (kg)



Tratamiento



Biosanitarios	178.279
Anatomopatológicos	20.892
RAEE	5.128
Reactivos	26.069
Cortopunzantes	6.533
Metales pesados	674
Químicos líquidos	26.069
Fármacos y contenedores	11.936
Pilas	747
Luminarias	1.355

Residuos hospitalarios

- **Anatomopatológicos, cortopunzantes, fármacos y reactivos:** tratamiento de termodestrucción por incineración.
- **Biosanitarios:** desactivación por microondas.
- **RAEE:** reciclaje y recuperación.
- **Luminarias y bombillos ahorradores:** recuperación.

Para seguir adelante, protegemos la sostenibilidad futura de nuestros ecosistemas

Teniendo en cuenta la importancia que tienen las abejas en los procesos de polinización y, por ende, del sostenimiento de los ecosistemas y cultivos, la Caja tomó la decisión de protegerlas y darles un manejo adecuado a las colmenas encontradas en los puntos de servicio, ya que pueden generar emergencias a nuestros colaboradores y público en general debido a las picaduras. Para eso, y en conjunto con el proveedor de control de plagas, se implementa un proceso de control, recuperación y reubicación de las colmenas. En el

control se recuperan las colmenas, se almacenan en cajas especiales para el transporte y posterior traslado a un centro de recuperación y cuarentena. Después de 15 días de recuperación, las colmenas se reubican en diferentes sitios, algunas se dejan en cajas más grandes para que tengan mayor desarrollo, otras son trasladadas a zonas forestales protegidas y/o a nuevos apiarios que forman parte del programa “Adopta una Colmena de Abejas”. Durante 2020 se trasladaron 12 colmenas de abejas y un enjambre de avispa.

Capacitación a colaboradores

Como parte de nuestra estrategia ambiental, durante 2020 realizamos 83 capacitaciones en temas relacionados con la buena gestión de recursos y la apropiación de la cultura del cuidado del medio ambiente. Con esta estrategia se impactaron 1.527 colaboradores.

Tema	Número de capacitaciones	Número de colaboradores capacitados
Consumo responsable de agua	88	1.437
Consumo responsable de energía	74	1.345
Gestión ambiental	38	682
Gestión de residuos	218	5.055
Gestión de vertimientos	91	1.467
Indicadores de gestión	1	1
Total	510	9.987

Para seguir adelante, invertimos en nuestro futuro

Además de implementar iniciativas sostenibles y de generar conciencia ambiental, en Comfandi estamos comprometidos con la conservación de recursos, tanto renovables como no renovables, y el aseguramiento de la existencia de los ecosistemas de los cuales dependemos. Por esta razón, realizamos inversiones

ambientales que nos permitan lograr eficiencias organizacionales, al tiempo que generan un impacto positivo en el medio ambiente, al mitigar, prevenir o controlar el uso de recursos involucrados en nuestra operación.

En 2020 efectuamos inversiones ambientales en los siguientes frentes:

Objetivo de la inversión	Resultados 2019 (\$ millones)	Resultados 2020 (\$ millones)
Adecuación y mantenimiento UTR	36.827.198	16.330.270
Mantenimiento sistemas de tratamiento de aguas residuales	392.984.956	154.929.509
TOTAL	429.812.154	171.259.779

GRACIAS





SEDE PRINCIPAL COMFANDI

Sede Administrativa
y de Servicios El Prado

Carrera 23 # 26B-46
Cali, Valle del Cauca - Colombia
PBX: 485 99 99

Línea gratuita nacional:
018000 968410
www.comfandi.com.co

Síguenos en:

