



  
**Comfanorte** Donde queremos estar **2020** **#ValióLaPena**

*El año que nos impulsó a reinventarnos, a buscar alternativas diferentes que rompieran las barreras de la distancia y desde Comfanorte, siempre estuvimos ahí, logramos compartir con nuestros afiliados en los 40 municipios del departamento y llegar a sus hogares con actividades pensadas en su bienestar.*

# Contenido



4	Mensaje de la Dirección
6	Nuestra Corporación
12	Nuestro Informe de Sostenibilidad
14	Cumplimiento de la Legislación
21	Nuestro Sistema de Gestión Integral
27	Comprometidos con la Sostenibilidad
30	Gobierno Corporativo
36	Alcance, innovación y generación de valor de nuestro Portafolio de Servicios
68	Solidez Financiera Corporativa
77	Gestión del Riesgo Corporativo
79	Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas
88	Desarrollo e Inversión Social
89	Protección del medio ambiente
93	Personas que integran la Corporación
108	Respeto por los Derechos Humanos
109	Cooperación y Alianzas Estratégicas
111	Tabla de Indicadores GRI

# Mensaje de la Dirección

GRI 102-14 Y GRI 102-15



*El 2020 fue un año que definitivamente nos impulsó a fortalecer nuestra valentía para enfrentar los retos y asumir con compromiso nuestras responsabilidades. La llegada de la pandemia no impidió que siguiéramos acompañando el corazón y los hogares de nuestros afiliados y sus familias. Nos enfocamos en cumplir nuestros objetivos, en aprender a convivir con las nuevas tecnologías y en superar poco a poco las adversidades.*

*Agradecemos desde lo más profundo de nuestro corazón a todos los empresarios que decidieron creer en Comfanorte y en nuestro espíritu valiente para salir adelante. Gracias por ser un gran aliado estratégico en esta época que vivimos tan difícil, época que nos permitió crecer y seguir llevando felicidad a nuestros afiliados. Por y para ustedes hemos gestionado servicios que los puedan acompañar en los momentos de aislamiento para generar un bienestar y apoyar a las empresas en su reactivación económica.*

*En el 2020 conocimos que el compromiso, la solidaridad, el amor, la fe y la esperanza pueden hacer posible cualquier cosa. Este año, más allá de un direccionamiento estratégico, trabajamos bajo un direccionamiento humano, con valores corporativos, con disposición y con actitud de servicio para transformar la calidad de vida de nuestros afiliados y aportar a la construcción de un mejor futuro para todos.*

*Gracias a ustedes hoy somos una gran familia de 8.228 empresas que le seguimos apostando al desarrollo regional, además de nuestra población de 249.517 afiliados que continúan junto a nosotros cada día.*

4

*Durante este año la innovación se convirtió en uno de nuestros grandes aliados transcendentales, por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tuvimos que reinventarnos para seguir llevando nuestros programas a sus hogares con actividades recreativas online, conectando así a diferentes familias de nuestro departamento.*

*En el 2020 nos adaptamos y abrimos a nuevas posibilidades que nos enseñaron cada día a ser mejores. Sin rendirnos y estando unidos, trabajamos en equipo, comprometidos en cumplir cada sueño y meta que trazamos. Cada proceso valió la pena para reconocer el lugar en donde nos encontramos ahora y en donde queremos seguir estando, su corazón.*

*Gracias a nuestro compromiso, participamos en los mejores momentos de nuestros afiliados, brindamos atención integral y especializada en salud, recreación, cultura y deporte a adultos mayores; apoyamos la inclusión de personas en condición de discapacidad; avanzamos en la atención integral de los niños, niñas y jóvenes, especialmente llegamos a 44.150 pequeños con kits escolares; participamos en eventos y acompañamientos empresariales; fomentamos espacios de integración familiar a través de nuestro primer festival de talentos online, actividades que nos llenaron de alegría y emoción al observar la creatividad y apropiación en el manejo de las TIC al momento de interpretar los cantos, poesías y danzas; gracias a la virtualidad llegamos con nuestro Programa Hilos de Plata hasta sus hogares con actividades y modalidades de atención innovadoras; abrimos puertas al conocimiento a través de un aprendizaje de calidad; mantuvimos con nuestros usuarios de LifeFit, Scout y Escuelas deportivas, un seguimiento y entrenamiento constante a través de encuentros virtuales sincrónicos y el Facebook Live, permitiéndoles realizar estas actividades desde la comodidad de sus casas y sin comprometer su salud. Igualmente, en educación aumentamos la cobertura, pasando de atender a 49.915 estudiantes en el 2019 a 57.415 estudiantes en el año 2020, resultados que cobran sentido cuando logramos convertir las ideas en proyectos educativos de calidad que le permiten mejorar las condiciones de vida de nuestros afiliados. También destacamos nuestro apoyo en la conformación de las bolsas de empleo de las Universidades Remington, Libre, Minuto de Dios y FESC, una estrategia para llegar a sus egresados.*

*Durante el 2020 también vimos materializado el sueño de 51 familias de la región a través del subsidio de vivienda, quienes gracias a este beneficio lograron adquirir vivienda nueva, construir en sitio propio o mejorar la que ya tenían.*

*Todos estos proyectos cumplidos nos llenan de felicidad porque sabemos que podemos continuar trabajando para mantenernos en el corazón de los hogares de nuestros afiliados en todo el departamento, con servicios y productos innovadores de calidad, que nos permiten olvidar el rato amargo que la pandemia provocó, pero que con gran ilusión esperamos superar para que juntos podamos seguir adelante.*

*Estamos seguros que seguiremos trabajando por ser un ejemplo de compromiso, liderazgo, apoyo y gestión social en pro del crecimiento de nuestro departamento.*

  
**Bernardo Alonso Wilches**  
Director Administrativo

  
Comfanorte  
Donde queremos estar

**2020**  
#ValióLaPena



## 2. Nuestra Corporación

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

### **Servicios de la Corporación:** GRI102-2

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

Subsidio  
monetario

Subsidio  
en servicios

Subsidio  
en especie

Subsidio  
en especie

Subsidio  
al cesante





## 2. Nuestra Corporación

**Subsidio Monetario:** Prestación pagadera en dinero a la que tienen derecho los trabajadores afiliados cuyo ingreso es menor de cuatro (4) SMLMV, por cada uno de sus beneficiarios, conforme lo establecido en la Ley 21 de 1982. El valor de la Cuota Monetaria para el año 2020 fue de \$30.942 pesos. Esta cuota la rige la Superintendencia de Subsidio Familiar según las características socioeconómicas del departamento y el cociente departamental. En el año 2020, se pagaron 752.184 cuotas monetarias, por un monto de \$23.000.000 millones de pesos.

**Subsidio en Servicios:** Valor de subsidio que se reconoce a través de la utilización de las obras y programas sociales, destinado a reducir el valor que paga el afiliado de ingresos menores a los cuatro (4) SMLMV; permitiendo el acceso y la inclusión de estos a espacios de bienestar y desarrollo personal. En el año 2020, se subsidiaron \$17.522 millones de pesos en la prestación de los servicios sociales de la Caja.

**Subsidio en Especie:** Subsidio reconocido en alimentos, vestidos, becas de estudio, textos y útiles escolares, medicamentos y demás frutos o géneros diferentes al dinero que determina la reglamentación de esta Ley. En el 2020 fueron entregados 44.150 kits escolares por valor de \$1.256 millones de pesos y 537 millones en subsidio en pensiones.

**Subsidio de Vivienda:** Este subsidio está enmarcado en la política de Vivienda de Interés Social establecida por el Gobierno Nacional, mediante la cual se otorga el subsidio en dinero. Comfanorte, además actúa como un intermediario en la Alianza CAVIS –UT para ayudar a la logística del Gobierno Nacional en las convocatorias para entregar viviendas a personas más vulnerables no afiliadas a la Caja, a razón de tener condición de desplazados, ser víctimas de desastres naturales, entre otras. En el año 2020, se entregó un total de \$ 1.343 millones de pesos en subsidio de vivienda, beneficiando a 51 familias de Norte de Santander.

**Subsidio al Cesante:** Es un beneficio otorgado a las personas que estén sin cesantes y que hayan cotizado a una Caja de Compensación durante un año, en los últimos tres años; asignándose 2.978 subsidios a personas beneficiarias del programa del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC, quienes recibieron el bono de alimentación, la cuota monetaria y el pago de la seguridad social.

También, las personas cesantes, podrán beneficiarse de capacitaciones para fortalecer su perfil laboral o recibir acompañamiento para el emprendimiento, sin costo alguno. Es así como, en el año 2020, con la inversión de más de \$1.216 millones de pesos, se realizaron 5.249 matrículas, capacitando a 1.744 beneficiarios del Fosfec pertenecientes a 23 municipios del Departamento.



## 2. Nuestra Corporación

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



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

- Recaudar de las empresas privadas y públicas, trabajadores independientes y pensionados ubicados en el Departamento de Norte de Santander, los aportes parafiscales destinados para el Subsidio Familiar, distribuyéndolos y pagándolos de acuerdo a la normatividad vigente.
- Administrar el Subsidio Familiar como una prestación social pagadera en dinero, en especie y en servicios, con destino a los trabajadores (y sus familias) de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y con el objeto fundamental de aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, núcleo básico de la sociedad.
- Administrar y gestionar los servicios sociales de carácter obligatorio a través de los Fondos de Ley con Destinación Específica (FOVIS, Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social; FONIÑEZ, Fondo para la Atención Integral a la Niñez; FOSFEC, Fondo de Solidaridad para el Fomento al Empleo y la Protección al Cesante y Fondo de Educación Ley 115, entre otros.
- Atraer y gestionar recursos económicos de entidades privadas y organismos no gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales, para que a través de convenios de cooperación permitan, entre otros, mejorar la calidad de vida y el bienestar de poblaciones especiales o vulnerables diferentes a las atendidas con el subsidio familiar.





## 2. Nuestra Corporación

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

### Tamaño de la Organización GRI102-7

La Caja de Compensación, cumple su objetivo Social principal de aliviar las cargas económicas de los trabajadores afiliados de Norte de Santander a través del pago de la Cuota Monetaria y del Subsidio en Especie que aporta de manera directa a reducir los costos propios de la escolarización de los niños y niñas a partir de los 5 años. En el 2020 se llegó a 8.228 empresas afiliadas y a 93.813 trabajadores afiliados dependientes; logrando una población cubierta de 249.517 afiliados, compuesta por trabajadores, cónyuges y personas a cargo.

De igual forma, busca ofrecer bienestar social con actividades recreativas y deportivas para todas las generaciones, escuelas de formación deportivas, apoyo logístico para celebraciones de eventos sociales y eventos empresariales, servicio de alojamiento y turismo social; cursos modulares, talleres, técnicos laborales y diplomados para el desarrollo y progreso educativo de los jóvenes y adultos; educación formal desde preescolar

hasta 11° y bachillerato por ciclos; otorgamiento de crédito social para afiliados con tasas de interés proporcionales a su nivel de ingresos y categorías de afiliación, bajo modalidades de libre inversión, compra de cartera, pignoración, entre otras, que aportan al mejoramiento de la calidad de vida; brindando una solución financiera para atender necesidades inmediatas o para ser apoyo en el crecimiento o emprendimiento de actividades productivas; adquisición de vivienda a través de Subsidio Familiar de Vivienda para afiliados mediante convocatorias programadas en cada vigencia, y a través del Fondo de Vivienda del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que beneficia a población vulnerable y prioritaria.

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

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



## 2. Nuestra Corporación

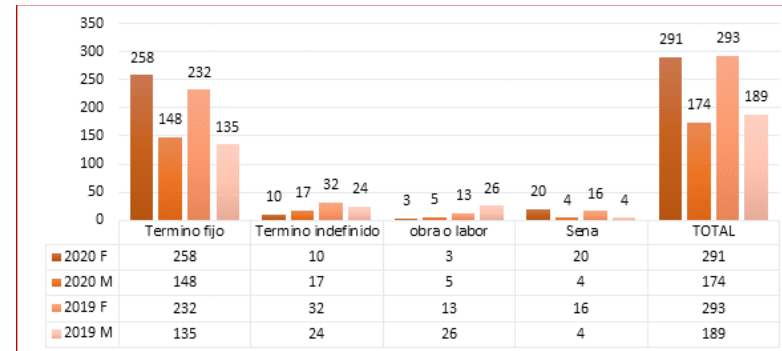
La Caja entonces, se concibe como una corporación conformada por 6 Unidades Estratégicas de Servicios, denominadas UES, que funcionan como procesos misionales prestadores de los servicios sociales, apoyados en los procesos de soporte, además de procesos gerenciales, de verificación y de ajuste que componen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

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

En Comfanorte, valoramos el Talento Humano como principal recurso para un alto desempeño y una prestación de servicios de alta calidad cumpliendo con nuestro objetivo social en nuestra área de Cobertura. El Número Total de Empleados al cierre de 2020, fue de 465 colaboradores en las diferentes sedes de la Corporación. Teniendo en cuenta los trabajadores con contrato laboral fijo, indefinido o por obra labor. El 63% son mujeres y 37% son hombres.

Nuestra Corporación, es partícipe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes en el Sena en su etapa productiva a través de su vinculación con contrato o convenios de aprendizaje, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso en la vida laboral. Los jóvenes vinculados fueron en total 24 aprendices, de los cuales el 83% fueron mujeres y el 17% hombres.

### Total de empleados de la Corporación



### Servicios prestados en el 2020 GRI102-7(ii)

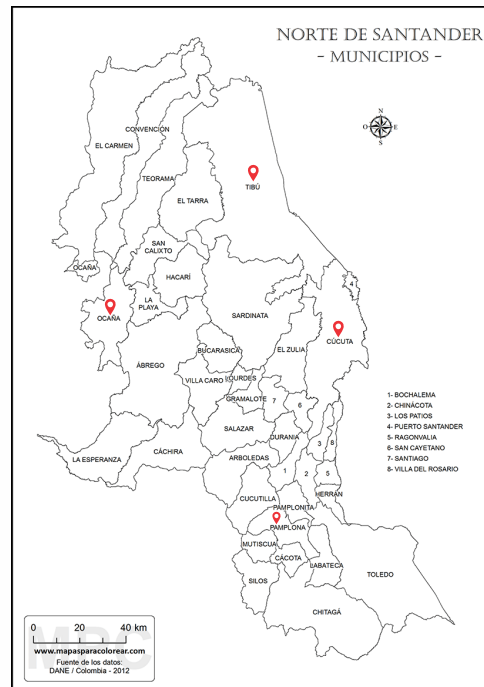
Los productos vendidos de nuestra Corporación se expresan a través de los ingresos recibidos por ingresos operacionales y no operacionales. En el año 2020, se obtuvieron ingresos por valor de \$76.198 millones de pesos, superando en un 10% lo recaudado en el año 2019; representados en \$8.219 millones de pesos. Lo anterior, distribuidos en ingresos operacionales: Aportes afiliados \$67.428 millones de pesos y servicios sociales \$7.491 millones de pesos e ingresos no operacionales de \$1.236 millones de pesos.



## 2. Nuestra Corporación

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

GRI 102-3 **Sedes y**  
GRI 102-4 **Operación**



### Cadena de suministro GRI102-9

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





## 3. Nuestro informe de Sostenibilidad

En coherencia con el valioso compromiso de ser reconocida como la Caja de Compensación Familiar de mayor interrelación y fidelización con su población objetivo, hacia el desarrollo sostenible empresarial, la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, presenta a sus Grupos de Interés la octava edición de su Informe anual de Sostenibilidad del año 2020 GRI 102-50 y GRI 102-52; en el cual, se abordan los temas sociales, económicos, ambientales y de gobernanza de la Corporación que influyen en el desarrollo socioeconómico y el bienestar social del Departamento y la región. El último informe de sostenibilidad reportado corresponde al año 2019. GRI 102-51.

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

### 1. Definición del contenido del informe, teniendo en cuenta GRI 102-46:

- La inclusión de los grupos de interés
- La expresión clara del contexto de sostenibilidad
- El reporte de materialidad de la gestión de la Corporación y
- El principio de exhaustividad.

### 2. Calidad del informe, teniendo en cuenta:

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

### Lista de temas materiales GRI 102-47

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

En el 2020, se continúa con el direccionamiento estratégico de Comfanorte fundamentado en la Estrategia Corporativa de buscar "crear valor"; con responsabilidad social corporativa, sostenibilidad empresarial y fuerte relacionamiento con sus partes interesadas.



### 3. Nuestro Informe de Sostenibilidad

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

No.	EJE DE SOSTENIBILIDAD	SÍMBOLO	%
1	GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA		16
2	CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD		16
3	INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		10
4	GESTIÓN DE RIESGOS		10
5	SOLIDEZ FINANCIERA		9
6	RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		8
7	PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN		6
8	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE		8
9	DERECHOS HUMANOS		6
10	DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL		4
11	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE		3
12	INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS		3
13	COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS		3
			100

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

Los datos aquí revelados fueron recopilados por el Proceso de Planeación, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la Caja; verificados y evaluados por la Dirección Administrativa. GRI 102-32

Queremos conocer sus opiniones. Los invitamos a consultar el documento y a enviarnos sus inquietudes o comentarios a los correos electrónicos: [edgar.diaz@comfanorte.com.co](mailto:edgar.diaz@comfanorte.com.co) y [johanna.alfonso@comfanorte.com.co](mailto:johanna.alfonso@comfanorte.com.co). GRI 102-53



## 4. Cumplimiento de la Legislación

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

### 1. Principio o enfoque de precaución GRI102-11

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE declara que ninguno de sus servicios ni productos al igual que la provisión de los mismos haya exigido implementar medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo.

### 2. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales GRI102-20

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

### 3. Conflictos de intereses GRI102-25

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

### 4. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno GRI102-27

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

### 5. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno GRI102-28

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

### 6. Comunicación, Naturaleza y número total de preocupaciones críticas GRI102-33 y GRI102-34

Los temas críticos de la Corporación se presentan en primera instancia al Comité de Dirección y después al Consejo Directivo. Se presentan temas de preocupaciones de toda índole que son significativos para la operación de la Caja. El número de estas preocupaciones no son contadas; sin embargo, sus presentaciones y decisiones quedan consignadas en las respectivas Actas.



## 4. Cumplimiento de la Legislación

### 7. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración GRI102-37

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

### 8. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados GRI102-45

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

### 9. Re expresión de la información GRI102-48

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

### 10. Cambios en la elaboración de informes GRI102-49

No se realiza para este informe, cambios significativos en la información reportada.

### 11. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático GRI201-2

Durante el año 2020, no hubo implicaciones significativas financieras u otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que afectaran la normal operatividad de la gestión de la Corporación.

### 12. Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación GRI201-3

Al corte del presente informe (Año 2020) la Corporación no tiene obligaciones con ninguna persona en lo que respecta a beneficios u otros planes de jubilación en ninguna de sus sedes.

### 13. Asistencia financiera recibida del gobierno GRI201-4

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

### 14. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local GRI202-1

La Corporación no realiza ninguna discriminación salarial en sus colaboradores, sin importar su género; además, tampoco contra el salario mínimo establecido legalmente.

### 15. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. GRI205-1

Las actividades y operaciones tienen identificado y analizado el riesgo de Corrupción en su metodología de Gestión del Riesgo y en la Plataforma Integral de Riesgos (PIR); a su vez, se mantiene controlado sin ninguna novedad durante el periodo de reporte.



## 4. Cumplimiento de la Legislación



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

Durante el período de reporte del presente informe (año 2020) en la Corporación no se presentaron casos de corrupción confirmados en ninguna actividad, subproceso o proceso.

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

Para el período de reporte del presente informe (año 2020), no se han llevado a cabo acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, políticas monopólicas y contra la libre competencia en ninguna instancia o escenario.

### **18. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales** GRI 402-1

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

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

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





## 4. Cumplimiento de la Legislación

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

Durante el período de reporte del presente informe (Año 2020) no se presentaron casos de ningún tipo de discriminación en ninguno de los subprocesos de la Corporación.

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

A la fecha de corte del presente informe (31 de diciembre del 2020) no existen actividades en las cuales se registren algún riesgo por tipo de actividad o ubicación geográfica, que ponga en peligro la libertad de asociación y/o acoger convenios colectivos para los colaboradores de la Caja.

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

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2020) no se habían establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo infantil.

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

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2020) no se había establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio.

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

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

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

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2020) en la Caja no se presentaron casos de violaciones de los derechos indígenas en ninguno de sus subprocesos y sedes.

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

En el año de reporte (2020) no se realizaron evaluaciones en materia de Derechos Humanos. Una vez sea presentado y aprobado el programa de Derechos Humanos se harán cumplir las cláusulas contractuales definidas en las evaluaciones realizadas para su cumplimiento.



## 4. Cumplimiento de la Legislación

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

Toda la operación de la Corporación se hace con participación de la comunidad local, ya sea de manera directa o indirecta con los distintos servicios y programas de carácter social ofertados. Para el año 2020 no se han realizado evaluaciones de impacto.

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

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2020) en la Caja no se realizaron operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales en las comunidades locales y departamentales por parte de ningún proceso o subproceso.

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

La cadena de suministro de nuestra Corporación crea valor social en la comunidad afiliada y la comunidad en general del departamento por su razón de ser que es completamente social; por tanto, no representa algún un impacto negativo para ninguna de las Partes Interesadas.

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

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

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

En el período reportado (Año 2020) de este informe no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad en la provisión de los servicios de la Corporación en ninguna de las sedes.

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

En el período reportado de este informe (Año 2020) no se presentaron reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente en ninguno de los procesos y subprocesos de la Corporación.

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

En la vigencia del informe para el año 2020 no se presentaron incumplimientos de leyes o normativas en los ámbitos social y económico en ninguna de nuestras sedes y procesos de la Corporación.



## 4. Cumplimiento de la Legislación

### Declaraciones Ambientales:

#### 1. Materiales utilizados por peso o volumen. GRI 301-1

Para la vigencia 2021 y enmarcado en nuestro Sistema de Gestión Ambiental se definirán metodologías para el seguimiento de los principales materiales utilizados en nuestra cadena de valor de acuerdo a cada Unidad Estratégica de Servicios.

#### 2. Productos reutilizados y materiales de envasado. GRI 301-3

Para la vigencia del presente informe (Año 2020) no se identificaron productos reutilizados en ninguno de nuestros servicios al igual que con los materiales envasados. Para la vigencia 2021 se analizarán los Ciclos de Vida de los servicios críticos ambientales de la Corporación que facilitará la identificación de los productos y materiales que se pueden reutilizar.

#### 3. Intensidad energética. GRI 302-3

Para el informe de la presente vigencia (Año 2020) no se tiene la medición de la intensidad energética de la Corporación. Se proyecta para el año 2021 implementar dicha medición alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

#### 4. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios. GRI 302-5

Para el informe 2020 no se identificaron servicios que aportaran a la reducción de los requerimientos energéticos en los distintos subprocesos. Comfanorte presta sus

servicios a sus afiliados y sus requerimientos energéticos están incluidos dentro de las mismas actividades operativas de la organización.

#### 5. Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua. GRI 303-2

El agua utilizada por la Corporación en todas sus sedes y en la provisión de sus servicios está suministrada directamente por los acueductos respectivos de cada municipio.

#### 6. Agua reciclada y reutilizada. GRI 303-3

En la Corporación no se cuenta con una planta de tratamiento de aguas en ninguna de sus sedes ni para ninguno de sus servicios, lo cual no permite llevar la materialidad en este indicador.

#### 7. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. GRI 304-2

En el período de reporte (Año 2020) no se presentaron impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad en ninguna de nuestras sedes.

#### 8. Hábitats protegidos o restaurados. GRI 304-3

La Corporación no tiene operaciones en áreas con hábitats protegidos o restaurados en ninguna de las sedes de la Corporación.



## 4. Cumplimiento de la Legislación

### 9. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.

GRI 304-4

La Corporación no tiene operaciones en áreas de conservación en donde se encuentren o se afecten especies de la lista Roja de la UICN en ninguna de nuestras sedes.

### 10. Emisiones directas de GEI. GRI 305-1/ Emisiones indirectas de GEI al generar energía. GRI 305-2/ Otras emisiones indirectas de GEI. GRI 305-3/ Intensidad de las emisiones de GEI. GRI 305-4/ Reducción de las emisiones de GEI. GRI 305-5/ Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO). GRI 305-6.

Los anteriores indicadores serán considerados e incluidos como aspecto material en la vigencia del año 2021 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

### 11. Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire. GRI 305-7

La normatividad ambiental vigente, mencionada en la Resolución 909 de 2008 establece que aquellos generadores con capacidad igual o mayor a 1 MW requieren presentar estudio de emisiones. Teniendo en cuenta la normatividad y debido a que los generadores eléctricos utilizados en la Caja no igualan ni superan 1 MW, no se requiere realizar mediciones por métodos de factores de emisión de NOx, SOx.

### 12. Vertido de aguas en función de su calidad y destino. GRI 306-1/ Residuos por tipo y método de eliminación. GRI 306-2

Los anteriores indicadores serán considerados e incluidos como aspecto material en la vigencia del año 2021 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

### 13. Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías. GRI 306-5

Durante el año de esta vigencia (2020) y al igual que en informes anteriores, no se ha presentado ningún caso en el cual se reporte afectación significativa de los recursos hídricos y hábitats por vertidos de aguas y aguas de escorrentía.

### 14. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. GRI 308-1

El Proceso de selección y evaluación de proveedores ha implementado requisitos ambientales legales mínimos en todos sus nuevos proveedores en la vigencia 2020. Estos requisitos se vienen ajustado de acuerdo al tipo de proveedor y alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

### 15. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. GRI 308-2

No se identificaron impactos negativos en la cadena de suministro de los procesos de la Corporación para el año de vigencia del presente año (2020).

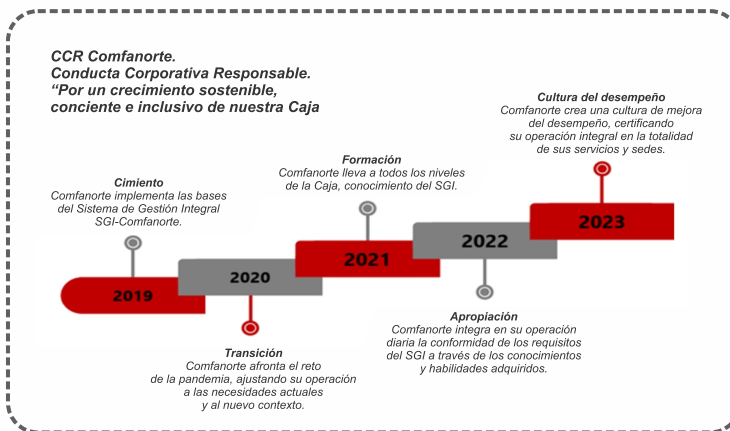
20



# 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

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

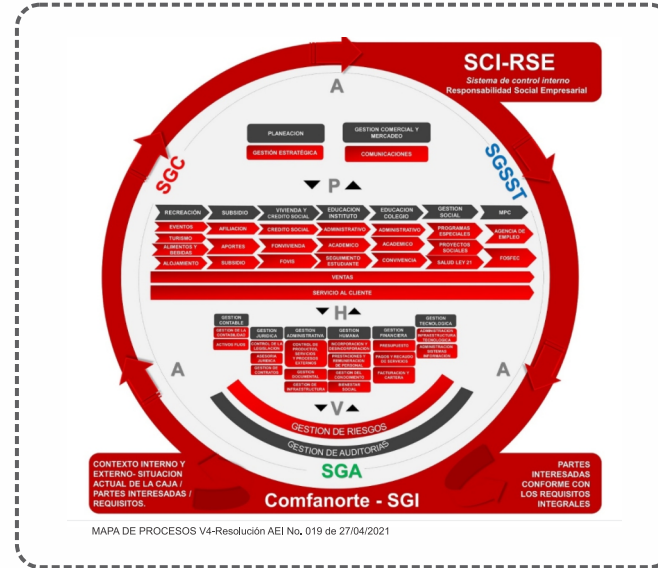
La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, miembro de la Red Pacto Global Colombia, contribuye al cumplimiento de las metas trazadas por los ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible, integrándolos en nuestro Direccionamientos Estratégico, creando un marco general para dar forma,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





## 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

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

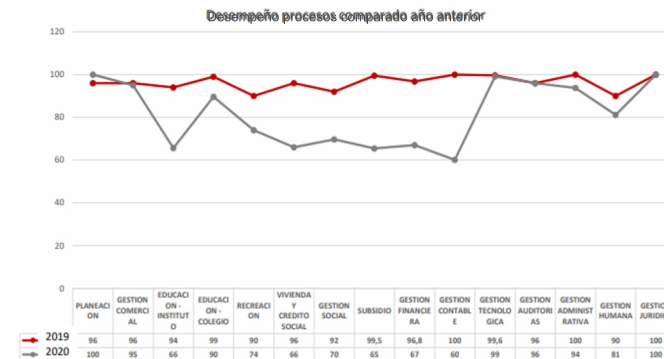


MAPA DE PROCESOS V4-Resolución AEI No. 019 de 27/04/2021

### 5.2 Resultados del Desempeño Corporativo (Direccionamiento 2019 - 2023)

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

PROCESO	2019	2020
PLANEACION	96	100
GESTION COMERCIAL	96	95
EDUCACION - INSTITUTO	94	66
EDUCACION - COLEGIO	99	90
RECREACION	90	74
VIVIENDA Y CREDITO SOCIAL	96	66
GESTION SOCIAL	92	70
SUBSIDIO	99,5	65
GESTION FINANCIERA	96,8	67
GESTION CONTABLE	100	60
GESTION TECNOLÓGICA	99,6	99
GESTION AUDITORIAS	96	96
GESTION ADMINISTRATIVA	100	94
GESTION HUMANA	90	81
GESTION JURIDICA	100	100
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>96</b>	<b>82</b>



22



## 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

### **Conveniencia:**

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

### **Adecuación:**

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

### **Eficacia:**

Después de alcanzar un resultado óptimo de los objetivos estratégicos planteados en el Direccionamiento Estratégico Corporativo 2019 – 2023 y el compromiso del talento humano para alcanzarlos, han facilitado la retroalimentación y mejora continua del Sistema de Gestión Integral.

## 5.3 Direccionamiento Estratégico Corporativo 2019-2023

### **Misión corporativa**

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

### **Visión corporativa**

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

### **Política del SGC**

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



## 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

### **Política del Sistema de Gestión Ambiental**

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

### **Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, en su compromiso de prestar servicios sociales a sus afiliados,

familias y comunidad en general, manifiesta su decidido interés con la prevención de lesiones, enfermedades laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo la normativa legal vigente.

A través del mejoramiento continuo y la promoción, ejecución y control de actividades tendientes a mantener y mejorar Condiciones de Salud y Trabajo nos obligamos a:

- Asegurar los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos necesarios, abarcando todos los procesos, niveles de la organización, contratistas y subcontratistas que contribuyen al fin misional de la empresa.
- Identificar los peligros, valorar y evaluar los riesgos apropiados a las actividades de la organización, así como su intervención.
- Gestionar los riesgos prevalentes: Ergonómico, Locativo, Biológico y Psicosocial.
- Informar a nuestros trabajadores, contratistas, subcontratistas, personal en misión y demás partes interesadas sobre los riesgos a los cuales están expuestos y sus responsabilidades sobre la prevención y la seguridad inherente.
- Establecer, implementar y mantener los programas necesarios para lograr los objetivos del SG-SST.

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





## 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

### Objetivos Estratégicos

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

### Estrategias Corporativas

1. Entendimiento del cliente.
2. Crear una oferta de valor y comercial.
3. Reducir tarifas y Reducir subsidio a la oferta.
4. Disponer recursos para la reinversión adecuada, oportuna y eficaz en activos y programas sociales.
5. Aumentar la satisfacción en la atención y en la percepción de los servicios prestados en cada uno de los servicios sociales de la Corporación.
6. Respaldo eficiente de la infraestructura física y tecnológica en la atención y prestación de los servicios, de cara al usuario final.
7. Integrar los sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental; la continuidad del negocio, el cumplimiento y la gobernanza.
8. Implementar un sistema de control interno COSO 2013 en complemento con COSO ERM 2017.
9. Desarrollar el plan de formación y toma de conciencia del direccionamiento estratégico, de los sistemas de gestión y demás; que conforman la cultura organizacional de la Caja.
10. Diseñar e implementar un modelo de competencias digitales.



## 5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

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

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



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



# 6. Comprometidos con la Sostenibilidad

## 6.1 Ejes de Sostenibilidad Corporativa

	<b>1</b> GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA • 16%
	<b>2</b> CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD • 18%
	<b>3</b> INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN • 10%
	<b>4</b> GESTIÓN DE RIESGOS • 10%
	<b>5</b> SOLIDEZ FINANCIERA • 9%
	<b>6</b> RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS • 8%
	<b>7</b> PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN • 6%
	<b>8</b> PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE • 6%
	<b>9</b> DERECHOS HUMANOS • 4%
	<b>10</b> DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL • 4%
	<b>11</b> CONOCIMIENTO DEL CLIENTE • 3%
	<b>12</b> INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS • 3%
	<b>13</b> COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS • 3%

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

### 1. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

El Gobierno Corporativo y su interacción en todos los niveles de la Corporación le ha permitido tener un control y una eficiente comunicación entre los principales actores del mismo con es la asamblea, el consejo y la dirección administrativa. La Gobernanza de la Corporación tiene como objetivo la legitimidad y transparencia en la administración de los recursos y el desarrollo de los planes y programas de beneficio social a la población afiliada para disminuir su vulnerabilidad y mejorar su calidad de vida.

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

### 2. Cumplimiento de la Legislación y Normatividad

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Para la Caja de Compensación el cumplir con la legislación y la normatividad que le aplica es una prioridad en cada uno de los aspectos que le concierne a su estrategia y operatividad con el fin de alcanzar los objetivos, la búsqueda continua de la mejora y del desarrollo sostenible.



## 6. Comprometidos con la Sostenibilidad

### 3. Integridad de los Sistemas de Gestión

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La integración de los sistemas de gestión de calidad a través de la Norma NTC ISO 9001:2015, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con la Norma NTC ISO 45001:2018 y el Sistema de Gestión Ambiental con la Norma NTC ISO 14001:2015 se convierte en la columna vertebral de nuestra gestión y de nuestro compromiso con la mejora continua, llevándolo a todos los niveles de la Caja, procesos y subprocesos.

### 4. Gestión de Riesgos

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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

### 5. Solidez Financiera

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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

### 6. Relacionamiento con los Grupos de Interés

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103

Comfanorte mantiene un fuerte y constante relaciona-

miento con sus partes interesadas a través de diferentes medios de comunicación, y teniendo en cuenta una periodicidad fijada para cada uno de ellos. Los canales de comunicación son definidos según las características propias partes, además de tener en cuenta los siguientes aspectos: su poder, legitimidad y urgencia.

### 7. Personas que integran la Organización

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Los Colaboradores que hacen parte de la Caja son lo más importante para el desarrollo y la sostenibilidad Corporativa. Su trabajo es esencial para el cumplimiento de los objetivos del Direccionamiento Estratégico. El clima laboral en el cual se desenvuelven es pieza clave para su desempeño. Así mismo, el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo procura que el colaborador se encuentre seguro al realizar sus funciones en su lugar de trabajo.

### 8. Protección del Medio Ambiente

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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

### 9. Derechos Humanos

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La Corporación respeta y defiende el cumplimiento de los DDHH, teniendo en cuenta su condición y su naturaleza de estar comprometida con la población afiliada, de crear en



## 6. Comprometidos con la Sostenibilidad

la sociedad valor social y mejoramiento de su calidad de vida, mitigando su vulnerabilidad y necesidades básicas insatisfechas.

### **10. Desarrollo e Inversión Social** GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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

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

### **11. Conocimiento del Cliente** GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

El conocimiento del Afiliado, como la principal Parte Interesada de la Caja, es fundamental para la Corporación, el conocimiento de sus necesidades, y así mismo sus molestias permiten un enfoque más adecuado

en la manera como la Corporación busca satisfacer sus requerimientos, además de realizar una segmentación para el diseño y la prestación de servicios conforme sus condiciones específicas. Lo anterior, permite a la Corporación crear nuevos productos y servicios, y generar programas y proyectos de inversión social propicios para sus afiliados.

### **12. Innovación en el Portafolio de Servicios**

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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

### **13. Cooperación y Alianzas Estratégicas**

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

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



# 7. Gobierno Corporativo

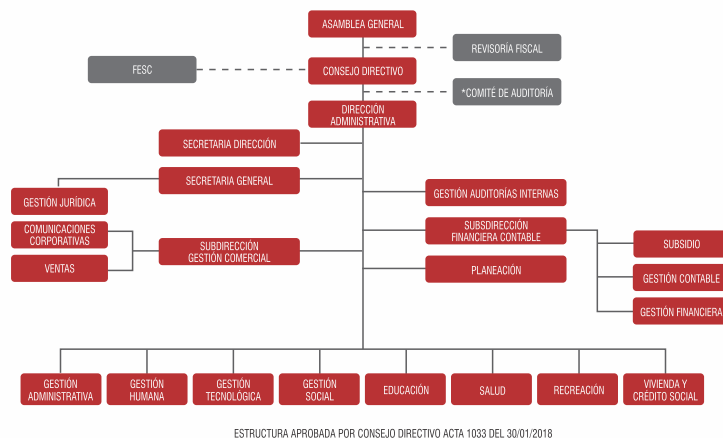
## 7.1 Lucha contra la Corrupción GRI 102-16 GRI 102-17

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

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

## 7.2 Estructura de Gobierno Corporativo: GRI 102-18

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

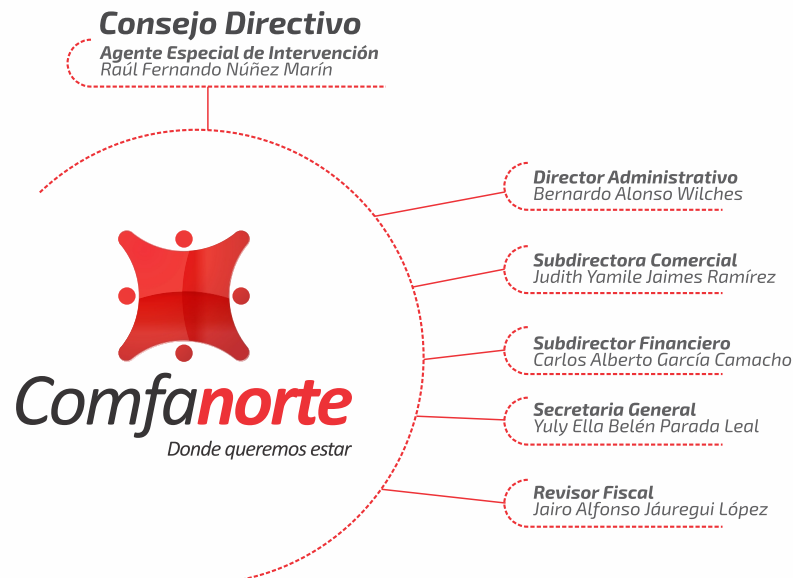


La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, estará dirigida y administrada por los siguientes órganos GRI 102-19, siendo el máximo órgano de gobierno, La Asamblea General de Afiliados GRI 102-23, Consejo Directivo, Dirección Administrativa. Los órganos de administración propenderán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



## 7. Gobierno Corporativo

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



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

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

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



## 7. Gobierno Corporativo

### 7.5 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia GRI102-26

#### 1. Asamblea General de Afiliados:

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

Funciones:

- a) Estudiar y aprobar la reforma y adecuación de los estatutos de la Corporación.
- b) Elegir para un período de tres (3) años y de acuerdo a lo estipulado en los presentes estatutos, cinco (5) miembros del Consejo Directivo, con sus suplentes personales mediante el sistema del cociente electoral y voto secreto. Cuando se trate de la provisión de un (1) sólo renglón, se elegirá por el mayor número de votos. En caso de presentarse empate en la votación para elegir consejeros directivos, se prefiere al empleador que ocupe un mayor número de trabajadores beneficiarios. Para esta elección se deberán presentar listas de principales y suplentes; estas listas deberán inscribirse ante el secretario de la Caja o de la dependencia que se indique en la convocatoria, antes de las 6:00 p.m. del día anterior a la realización de la Asamblea. La inscripción de listas debe hacerse por escrito, contener el nombre de los principales y sus suplentes, llevar la constancia de aceptación de los

incluidos en ella sus firmas y números de documentos de identificación, en caso de ser personas naturales y el nombre de la persona jurídica a la cual representan.

- c) Elegir y remover libremente al revisor fiscal y fijar sus honorarios. Igualmente elegir su suplente.
- d) Aprobar u objetar los balances, estados financieros y cuentas de fin de ejercicio y considerar los informes generales que presente el Consejo Directivo, el Director Administrativo y el Revisor Fiscal.
- e) Decretar la liquidación y disolución de la Caja, lo mismo que su prórroga con sujeción a las normas legales, estatutarias y reglamentarias que se expidan sobre el particular.
- f) Fijar los honorarios de los miembros que integran el Consejo Directivo por cada reunión a la que asistan.
- g) Velar, como máximo órgano de dirección de la Caja, por el cumplimiento de los principios del Subsidio Familiar, así como de las orientaciones y directrices que en este sentido profiera el Gobierno Nacional y la Superintendencia del Subsidio Familiar o el órgano de vigilancia y control que haga sus veces.
- h) Fijar la cuantía máxima hasta la cual puede contratar directamente el director administrativo.
- i) Ejercer las funciones que por derecho propio le corresponda como autoridad máxima de la Corporación y que no estén atribuidas expresamente por estos estatutos a otros órganos o entidades.
- j) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.





## 7. Gobierno Corporativo

### 2. Consejo Directivo

Ejerce la suprema dirección administrativa y financiera de la Corporación, por ende, es responsable de adoptar las políticas definidas en dichos sentidos, teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y los entes de control.

Funciones:

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



## 7. Gobierno Corporativo

- i) *Presentar a la Asamblea General, en asocio con el Director (a) Administrativo (a), las cuentas, balances e inventarios de la Corporación.*
- j) *Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.*
- k) *Autorizar al Director (a) Administrativo (a) para celebrar aquellos contratos por cuantía mayor a la establecida por la Asamblea y las normas legales y reglamentarias.*
- l) *Ejercer la suprema dirección administrativa de la Corporación respetando las funciones que se hayan asignado a la Asamblea General (o a otra entidad) y decidir los casos de duda que se presentan sobre el otorgamiento de subsidios.*
- m) *Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.*

### **3. Dirección Administrativa**

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

*Funciones:*

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

*Nacional y los ordenamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.*

- c) *Ejecutar la política administrativa y financiera de la Caja y las determinaciones del Consejo Directivo.*
- d) *Dirigir, coordinar y orientar la acción administrativa de la Corporación*
- e) *Presentar a consideración del Consejo Directivo las obras y programas de inversión, organización de servicios y el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos.*
- f) *Presentar a la Asamblea el informe anual de labores, acompañado de los balances y estados financieros del correspondiente ejercicio.*
- g) *Rendir ante el Consejo Administrativo los informes trimestrales de gestión y resultados.*
- h) *Presentar ante la Superintendencia del Subsidio Familiar o al organismo que el Gobierno designe, los informes generales o periódicos que se lo solicitan sobre las actividades desarrolladas, el estado de ejecución de los planes y programas, la situación general de la entidad y los aspectos que se relacionan con la política de seguridad social del estado.*
- i) *Presentar a la consideración del Consejo Directivo, los proyectos de planta de personal, manual de funciones y reglamentos de trabajo.*



## 7. Gobierno Corporativo

- j) *Suscribir los contratos que requiera el normal funcionamiento de la Caja, con sujeción a las disposiciones legales estatutarias.*
- k) *Ordenar los gastos de la entidad.*
- l) *Nombrar y remover libremente el personal de la Corporación, a excepción de aquellos funcionarios cuyo nombramiento corresponde a la Asamblea General.*
- m) *Participar en las deliberaciones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto, con el fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia entre todos los programas que realice la Entidad.*
- n) *Ejercer las demás funciones que le asigne la Asamblea General, el Consejo Directivo, así como las inherentes a su cargo.*
- o) *Aprobar en primera instancia las solicitudes de afiliación a la Corporación y llevarlas a la aprobación definitiva del Consejo Directivo.*
- p) *Las demás que le asigne la Ley y los estatutos*

### **4. Comité de Dirección**

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





## 8. Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios

### 8.1 Nuestros Servicios Corporativos

GRI 102-2, GRI 102-6



36

## **Subsidio y aportes**



*Nos reinventamos para continuar llegando al corazón y los hogares de nuestros afiliados*

Durante el 2020, logramos recaudar **\$ 67.384** millones de pesos, gracias a nuestras empresas resilientes.

**Total de aportes parafiscales recaudados**

-En millones de pesos-



Gracias a ustedes, hoy somos una gran familia de  
**8.228 empresas**  
que le seguimos apostando al desarrollo regional



### **Cuota monetaria: Subsidio en dinero**

Con el propósito de velar por la salud de nuestros afiliados y sus beneficiarios y al mismo tiempo garantizarles el cobro oportuno del subsidio de cuota monetaria, habilitamos durante el 2020, nuevas opciones de pago a través de corresponsales bancarios, permitiéndoles cobrar este beneficio sin contratiempos.

Gracias a los aportes realizados por las empresas logramos otorgar **752.184** cuotas monetarias por un valor total de mas **23.000** millones de pesos.



## Número de trabajadores afiliados dependientes

En el 2020 alcanzamos **93.813 afiliados**. Como consecuencia del retiro de empresas afiliadas por causa de la situación económica generada por la pandemia de la Covid 19.

Entre trabajadores, sus cónyuges y personas a cargo, hoy somos una gran familia de

**249.517** Afiliados



40



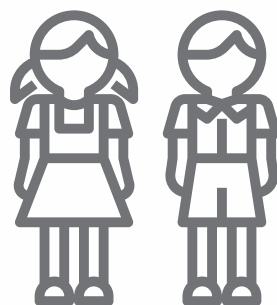
## Kit escolar: Subsidio en especie

Con la entrega de **44.150 kits escolares** a menores de edad, entre las categorías A y B, Comfanorte reafirmó su compromiso con la niñez y educación de nuestro departamento, pues a través de estos implementos apoyamos los procesos de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes afiliados. Para esta actividad se invirtieron **1.256 millones de pesos**, creciendo en el **34%** en comparación con el año 2019.

En el 2020 aumentamos nuestra cobertura en más de

**11.000**

niños y niñas beneficiarios del kit escolar



41

## Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – Fosfec

En FOSFEC, como una respuesta oportuna para mitigar los efectos en las cifras de desempleo, como Caja de Compensación Familiar, nos comprometimos con la población cesante, otorgando cerca de **5.500 millones de pesos** en subsidios entre **2.978 beneficiarios**.



### FOSFEC - Subsidios asignados Año 2020

Tipo de subsidio	Número de beneficiarios	Monto \$
En el marco de la Ley 1636 de 2013	246	\$ 419.446.314
Decreto 488 de 2020, Subsidio de Emergencia	467	\$ 1.584.481.562
Decreto 770 de 2020, Subsidio de Emergencia	958	\$ 2.476.224.528
Decreto 553 de 2020, Subsidio de Emergencia	195	\$ 501.879.810
Decreto 801 de 2020, Auxilio Económico	1.112	\$ 507.520.000
<b>Total</b>	<b>2.978</b>	<b>\$ 5.489.552.214</b>

### Capacitaciones

En la vigencia 2020 se beneficiaron **1.744 cesantes** que recibieron formación para fortalecer sus competencias básicas y/o laborales específicas; registrándose **5.249 matrículas** en diversas áreas con una inversión de más de **1.216 millones de pesos** a través de estrategias pedagógicas virtuales.



**Agencia de gestión y colocación de empleo**



Se invirtieron **78,5 millones de pesos** en capacitaciones para la inserción y reinserción laboral que permitieron fortalecer las competencias básicas y laborales de los buscadores de empleo. También destacamos nuestra articulación empresarial con las bolsas de empleo de las Universidades Remington, Libre, Minuto de Dios y FESC, una estrategia para llegar a sus egresados y estudiantes de último semestre.

**Agencia de Empleo - Año 2020**

Detalle	Gestión Comfanorte
Demandantes inscritos	1.229
Oferentes colocados	3.833
Puestos de trabajo	7.048
Oferentes remitidos	28.668
Entrevista orientación laboral	6.429
Talleres de orientación laboral	5.334

Los efectos de la pandemia de la Covid 19 en la región, se reflejó en la disminución de servicios requeridos por parte de los empresarios y de personas colocadas en la gestión de la Agencia de Empleo.



## Vivienda y crédito social



*Hacemos realidad los sueños de nuestros afiliados*



### Subsidio familiar de vivienda

Con recursos FOVID -Fondo de vivienda de interés social-



Durante el 2020 también vimos materializado el sueño de **51 familias** de la región a través del subsidio de vivienda, quienes gracias a este beneficio lograron adquirir vivienda nueva, construir en sitio propio o mejorar la que ya tenían.

Brindamos el asesoramiento y acompañamiento permanente a nuestros afiliados para que lograran postularse sin contratiempos a nuestras convocatorias.



En total fueron entregados más de  
**\$ 1.343 millones**  
en subsidio de vivienda,

45

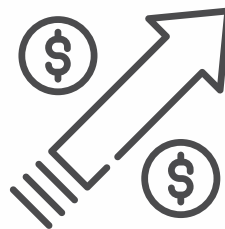
## Crédito social

Protegimos el patrimonio de nuestros afiliados y los apoyamos en la búsqueda de sus sueños. Durante el año otorgamos **1.319** soluciones de crédito con tasas preferenciales, con un monto total de **1.781 millones de pesos**, además dispusimos de 70 convenios para facilitar el acceso a este servicio a través de libranza.



En el 2020 asignamos 1.319 créditos por un monto de

**\$ 1.781 millones**



## Conjunto cerrado Torres del Norte



*Durante el 2020, le apostamos a nuestro proyecto de vivienda, Conjunto Cerrado Torres del Norte, logrando cerrar el año con la venta total de 5 de las 6 torres de apartamentos, materializando el sueño de las familias propietarias.*





## Gestión social



*Transformamos el mundo, construimos futuro*



## Atención a la población Adulto Mayor



Reportamos **1.794 usos del programa Hilos de Plata para adultos mayores** a través de una atención integral y especializada en eventos de salud, recreación, cultura y deporte. Gracias a la virtualidad llegamos con nuestro Programa Hilos de Plata hasta sus hogares con actividades innovadoras.

Fomentamos espacios de integración familiar a través de nuestro primer festival de talentos online, actividades que nos llenaron de alegría y emoción al observar la creatividad y apropiación en el manejo de las TIC de nuestros consentidos al momento de interpretar los cantos, poesías y danzas.

Nos enorgullece saber que a través de este programa también le apostamos a la reducción de brechas digitales en la población adulto mayor, pues con la apropiación en el manejo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC) aumentamos y mejoramos su desarrollo individual y social, e igualmente optimizamos su calidad de vida.



## Personas en condición de discapacidad

**¡En Comfanorte nos encanta servir, apoyar y contribuir a la construcción de un futuro más incluyente para todos!**

Comprendemos la importancia que tiene promover acciones y actividades de inclusión social en nuestra región, es por ello que brindamos un acompañamiento permanente a las personas en condición de discapacidad a través de nuestro programa Escalando Sueños.

En el 2020 se ejecutaron **1.265** usos de personas con discapacidades especiales, gracias a las plataformas digitales, ofrecemos un acompañamiento integral y especializado a niños, niñas, jóvenes y adultos con discapacidad mediante actividades productivas en los enfoques pedagógicos, comportamental, ocupacional, cultural y recreativo, logrando en ellos mayor funcionalidad e independencia en la ejecución de sus actividades diarias.



50



2020

#ValióLaPena

## Atención integral a la niñez (AIN)



Con recursos del programa nacional Foniñez y mediante el convenio con el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar, generamos escenarios de formación integral para niños y niñas entre las edades de 0 a 5 años. En el 2020 operamos con amor, compromiso y alto grado de responsabilidad en los ocho Centros de Desarrollo Infantil ubicados en los municipios de Cúcuta y Ocaña, brindando un acompañamiento cognitivo, social y emocional a **2.114 niños y niñas** de escasos recursos.

Con este programa fortalecimos también los vínculos afectivos en los hogares de los infantes, mediante el desarrollo de nuevas estrategias pedagógicas en casa, además, realizamos un seguimiento permanente y brindamos asesoría virtual a los padres de familia para afrontar estos nuevos retos de aprendizaje y desarrollo individual de los pequeños.

## Convenio Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero



Nos encanta promover en nuestros afiliados espacios que despierten su imaginación, su creatividad y que enriquezcan su conocimiento, por este motivo afianzamos una vez más, nuestro convenio con la Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, atendiendo así a cerca de 200 mil personas de manera virtual.

Gracias a esta iniciativa se logró trabajar en la promoción de lectura y escritura para niños, adolescentes y adultos mayores a través del desarrollo de guías didácticas y de actividades lúdico-recreativas, artísticas.



Llegamos de manera virtual  
a cerca de  
**200 mil**  
personas

## Comfanorte en tu corazón



No hubo barreras para continuar con la promoción de hábitos de vida saludable, a través de nuestro Programa Comfanorte en tu Corazón, nos reinventamos y adaptamos a las nuevas necesidades del mercado para seguir aportando bienestar y favoreciendo a la salud física y mental de nuestros trabajadores afiliados, aportando así a nuestras empresas vinculadas personal saludable y productivo que contribuya con el logro de sus objetivos y metas operacionales y de seguridad y salud en el trabajo.



Con este programa de prevención y control de riesgo vascular logramos

**4.344**

usos de trabajadores

**53**

## Prepensionados

### ¡Construimos nuevos caminos!

A través de este programa Comfanorte reportó **604** usos de trabajadores, quienes estaban próximos a pensionarse, brindándoles espacios de acompañamiento psicosocial y aprovechamiento del tiempo libre, donde logren comprender la jubilación como un nuevo camino cargado de aventuras y grandes alegrías.

En este programa también apoyamos y asesoramos a las empresas afiliadas para garantizarles el bienestar y tranquilidad a sus trabajadores en este camino hacia la pensión de vejez.



# Educación



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



*Abrimos puertas al conocimiento a través de un aprendizaje de calidad*

## Bachillerato por ciclos CLEI

Sesenta y dos jóvenes y adultos, finalizaron con éxito sus estudios de primaria y bachillerato en nuestra Institución Educativa Colegio Comfanorte, gracias al programa de bachillerato por ciclos Lectivos Especiales Integrados - CLEI; esta modalidad flexible, le permitió a cada uno alternar su trabajo con los estudios de manera virtual.



**62**

Jóvenes y adultos





**Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte**  
Educación para el trabajo y desarrollo humano



Estamos convencidos que una sociedad avanza al ritmo del conocimiento, es por ello que, durante el 2020, nos reinventamos para continuar promoviendo espacios de formación y capacitación para los trabajadores de nuestras empresas, subsidiando el 100% de los talleres de 2 y 4 horas. Igualmente proporcionamos a los afiliados y comunidad en general, cursos cortos y carreras técnico-laborales, alcanzando una cobertura de **57.415 estudiantes** y certificando a **423 estudiantes** en técnicos laborales por competencias.



Aumentamos cobertura, pasamos de atender a 49.915 estudiantes en el 2019 a

**57.415 estudiantes**

en el 2020, resultados que cobran sentido cuando logramos convertir las ideas en proyectos educativos de calidad que le permiten mejorar las condiciones de vida de nuestros afiliados.

57

## Proyectarte

Dirigimos a través de nuestro programa Proyectarte, actividades de manera virtual a los niños, niñas y adolescentes entre los 3 y 17 años, contribuyendo así a su formación integral en el desarrollo de habilidades y destrezas en las diferentes áreas promovidas: tecnologías de información y las comunicaciones, apoyo psicosocial y pedagógico, plan lector, ambiental, deportes, arte y cultura.

Al culminar el programa durante la vigencia 2020, reconocimos también a los estudiantes que se destacaron por su buen desempeño, participación activa, asistencia y receptividad durante todo el año.



Llegamos de manera virtual a  
**2.117**  
niños, niñas y adolescentes



## Institución Educativa Colegio Comfanorte

Educación formal



*Adaptamos nuestro modelo educativo a la realidad actual, durante la coyuntura ratificamos nuestro compromiso con la búsqueda del conocimiento y la transformación de nuestra sociedad a través de una oferta académica que garantice una educación de calidad.*

*Para la vigencia 2020 graduamos a 127 estudiantes de grado once en Bachilleres Técnicos por competencias laborales en: mercadotecnia, procesos contables, producción gráfica, proceso de diseño de modas y procesos aduaneros.*

*Igualmente es importante destacar, que durante este tiempo brindamos apoyo a nuestras familias, subsidiando 3 meses de pensión para nuestros afiliados de categorías A y B.*



Logramos cumplir con una cobertura de

**2.087 estudiantes**

59

## Recreación



Vivimos mágicas experiencias

## Recreación en grande



Transformamos espacios para que nuestros afiliados vivieran nuevas experiencias, cargadas de magia y diversión a través de la virtualidad; durante el 2020, gracias a las herramientas tecnológicas, logramos adaptar nuestros servicios recreativos, deportivos, sociales y culturales y ejecutarlos de manera online, llegando así hasta los rincones más apartados del departamento y conectando e integrando a nuestras familias.

Con nuestro gran Bingo Virtual, conseguimos cada sábado la integración de las familias, el fortalecimiento del trabajo en equipo y el mejoramiento del estado de ánimo de las personas durante el confinamiento.



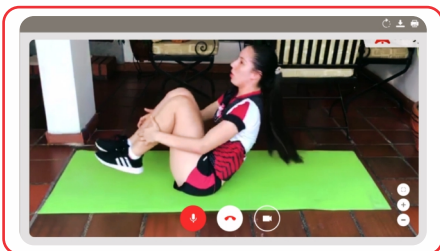
Contamos con  
**262.921**

usos en nuestros eventos y actividades recreativas.

61

## Recreación en grande

*Igualmente, mantuvimos con nuestros usuarios de LifeFit, Scout y Escuelas deportivas, seguimientos y entrenamientos constantes a través de encuentros virtuales sincrónicos y el Facebook Live, permitiéndoles realizar estas actividades desde la comodidad de sus casas y sin comprometer su salud.*

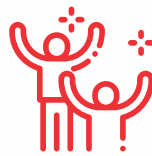


## Caravanas turísticas



*Desconectamos a nuestros viajeros Comfanorte durante un fin de semana del estrés de la ciudad y les brindamos un maravilloso encuentro con la naturaleza a través de nuestra caravana turística con destino al encantador y mágico municipio de Cácuta de Velazco.*

*Les ofrecimos tanto a nuestros afiliados como público general una excelente alternativa de descanso y recreación, donde lograron vivir y disfrutar de momentos increíbles allado de sus familias.*



## Comfanorte más cerca de ti

### Estuvimos presente en el corazón de nuestros afiliados

Ofrecimos a nuestros afiliados y sus familias un boleto directo hacia la diversión, la cultura y el entretenimiento a través de las actividades recreativas denominadas Tardes de Comfanorte, espacio donde se les permitió diariamente disfrutar de diferentes talleres de manualidades, encuentros de lectura, técnicas de maquillaje, decoración y deporte ente otras actividades.

Durante los fines de semana, igualmente, les ofrecimos talleres virtuales de música, pintura y actividades de Clown, permitiéndoles a los participantes disfrutar de enseñanzas de pantomima, malabares y demás habilidades que se deben tener en este arte.





## Eventos



### **Jornada de actualización tributaria**

Cumpliendo con nuestra cita anual, en el mes de febrero de 2020 desarrollamos, en el Teatro Zulima, la conferencia de Actualización Tributaria con el Dr. Gabriel Vásquez Tristancho, un gran experto y especialista en el área financiera.

Este tema en especial es una acción fundamental en el desarrollo económico de nuestras empresas afiliadas y los trabajadores que la conforman, toda vez que les permite profundizar en temáticas relacionadas con la estrategia macro, como la evasión de impuestos, bancarización, factura electrónica, penas privativas de la libertad y la contabilidad en tiempo real con el uso de las nuevas tecnologías.



### **Apoyamos el concurso de InnovAcción Cens, "Ideas que conectan, ideas que transforman"**

Participamos en el concurso de nuestra empresa afiliada InnovAcción Cens, para incentivar la creatividad, diseño, innovación, tecnologías y práctica sostenibles, con ideas que contribuyeran a la reactivación económica y el crecimiento de la región.



## Eventos

### Foro Regional Actívate Norte de Santander

Comfanorte se vinculó a la iniciativa regional de reactivación económica promovida por la Gobernación de Norte de Santander, brindando capacitaciones y orientación a los empresarios y trabajadores del departamento, apoyándoles en áreas como marketing digital, asesoría jurídica y psicosocial.



### Apoyamos la Media Maratón de Cúcuta MMM en su versión virtual

Fomentamos y apoyamos el deporte regional a través de la vinculación a la Media Maratón de Cúcuta en su versión virtual; espacio que permitió a su vez la integración y unión de las familias del departamento entorno al ejercicio y la salud física. Sin duda alguna, este espacio deportivo se convirtió en la oportunidad perfecta para motivar a cientos de personas a mantener tanto estilos y hábitos de vida saludable durante el confinamiento.





## 8. Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios

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

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

El subproceso de Comunicaciones del proceso de Gestión Comercial y Mercadeo, tiene como objetivo diseñar y ejecutar estrategias de comunicación de manera oportuna y eficaz según los requerimientos de los procesos y unidades de servicio, gestionando de manera eficiente y confiable la información suministrada por los mismos en los canales adecuados; protegiendo y manteniendo la identidad de la marca en el mercado. La información es suministrada a través de los distintos canales de comunicación con la que cuenta nuestra Corporación, redes sociales, página web, carteleras de información e información publicitaria masiva, conservando el mismo material publicitario en todos sus medios, evitando que la información sea tergiversada o que haya lugar a conjeturas. La información de los servicios en los mensajes publicitarios debe contener las

tarifas ofrecidas por cada una de las categorías manejadas por nuestra Caja, y la información clave que sea relevante según el tipo de servicio ofrecido, ya sea de educación formal, educación para el trabajo y el desarrollo humano, programas especiales, subsidio, vivienda, crédito social, entre otros. La publicidad debe contener los requerimientos mínimos acordes con el diseño de marca de nuestra Corporación.





## 9. Solidez Financiera Corporativa

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

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el valor económico generado y distribuido de la Corporación durante la vigencia 2020, el cual demuestra el eficiente manejo de recursos.

Valor Económico Generado	CIFRAS EN PESOS				Variación	%
	2020	2019	2018	2017		
Aportes	\$ 67.428.399.176	\$ 65.288.049.088	\$ 58.376.954.093	\$ 52.012.899.307	\$ 2.140.350.088	3%
Ingresos Servicios Sociales	\$ 7.491.016.489	\$ 13.379.302.494	\$ 11.109.035.151	\$ 11.134.112.818	-\$ 5.888.286.005	-44%
Otros ingresos	\$ 1.235.835.437	\$ 1.530.605.896	\$ 2.492.089.829	\$ 1.909.564.996	-\$ 294.770.459	-19%
<b>Total valor económico generado (A)</b>	<b>\$ 76.155.251.102</b>	<b>\$ 80.197.957.478</b>	<b>\$ 71.978.079.073</b>	<b>\$ 65.056.577.121</b>	<b>\$ 8.219.878.405</b>	<b>10%</b>
Costos operativos	\$ 16.510.497.071	\$ 19.434.104.915	\$ 18.016.633.068	\$ 19.644.862.772	-\$ 2.923.607.844	-15%
Salarios y beneficios sociales	\$ 14.002.656.792	\$ 16.156.418.750	\$ 12.937.401.249	\$ 11.752.326.538	-\$ 2.153.761.958	-13%
Apropiaciones de ley	\$ 15.111.017.266	\$ 14.190.556.730	\$ 16.770.443.158	\$ 14.999.968.603	\$ 920.460.536	6%
Subsidio Monetario, Subsidio en Especie y otros	\$ 26.769.773.992	\$ 26.045.654.345	\$ 22.741.939.303	\$ 21.330.951.152	\$ 724.119.647	3%
Otros Gastos	\$ 620.277.600	\$ 840.244.663	\$ 805.944.125	\$ 1.013.102.211	-\$ 219.967.063	-26%
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	<b>\$ 73.014.222.721</b>	<b>\$ 76.666.979.403</b>	<b>\$ 71.272.360.903</b>	<b>\$ 68.741.211.276</b>	<b>-\$ 3.652.756.682</b>	<b>-5%</b>
<b>=Valor económico retenido (A-B)</b>	<b>\$ 3.141.028.381</b>	<b>\$ 3.530.978.075</b>	<b>\$ 705.718.170</b>	<b>-\$ 3.684.634.155</b>	<b>-\$ 389.949.694</b>	<b>-11%</b>



## 9.2 CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los suscritos Director Administrativo BERNARDO ALONSO WILCHES y la Contador Público OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander "COMFANORTE", con NIT. 890.500.516-3

### CERTIFICAMOS

Que hemos preparado bajo nuestra responsabilidad los siguientes Estados Financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo junto con las notas explicativas con corte a Diciembre 31 del 2020 y 2019, de acuerdo con la normatividad legal aplicable como son, entre otras, la Ley 222 de 1995 y el marco técnico normativo (MTN2) aplicable de NIIF para pymes de las entidades clasificadas en el Grupo 2 de bajo las reglamentaciones del artículo 3º y 5º de la Ley 1314 del 2009, por la cual se regulan los Principios y Normas de Contabilidad e Información Financiera (NIF) y de Aseguramiento de información Financiera (NAI) en Colombia.

Que los hechos económicos que afectan los estados financieros han sido correctamente clasificados, descritos y revelados y están contenidos en las notas de revelaciones correspondientes con corte al 31 de Diciembre del 2020 y 2019, certificando que las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares de nuestro Software contable, aclarando que las cifras comparativas del año 2019 fueron reexpresadas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas Contables, mostrándose los estados financieros y sus notas a tres columnas (año 2020, año 2019 sin reexpresión y año 2019 reexpresado), excepto el estado de cambios en el patrimonio cuya presentación se hace horizontalmente, para el efecto de comprobación de saldos del año 2019, se presentan dos estados, uno sin reexpresión y otro reexpresado.

Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos y con las acumulaciones y compensaciones contables de sus transacciones en el ejercicio de 2020 y 2019.

Además, informamos:

- a) Que no hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que puedan afectar la situación económica de la Caja; y
- b) Que debido a la pandemia del COVID 19, los resultados económicos de COMFANORTE se afectaron por la disminución en los ingresos en los servicios sociales y por el poco crecimiento en los aportes del 4% por cierre o situación precaria, que afectó algunas empresas en la región, contrarrestadas con la disminución en los costos y gastos variables y de administración y con una gestión especial realizada en la conservación y consecución de empresas como nuevos aportes del 4%, cuyo análisis especial analítico se presenta en la nota No. 39.

Se expide la presente certificación en Cúcuta, a los 23 días del mes de febrero del 2021, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 222 de 1995.



Bernardo Alonso Wilches  
Director Administrativo



Olga Liliana Buendía Botello  
Contador Público  
T.P. 91678-T

\*Ver nota 42 de las Revelaciones a los Estados Financieros

1. Los decretos reglamentarios de la Ley 1314/09 para el grupo 2 han sido D.3022/13, DUR 2420/15, D2496/15, D2031/16, 2483/18 y el 2270/19 que aplica a partir de enero 1 de 2020, el cual reactivó normas del decreto 2649 de 1993 que estaban vigentes en un nuevo anexo (No.6) que adiciona el DUR 2420/15.

## 9.3 INFORMES FINANCIEROS

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE**  
**ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 2020**  
**CIFRAS EN PESOS**

<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>Nota</b>	<b>dic-20</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-19 Re- expresado</b>
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y equivalente del efectivo	5	16.437.532.250	16.291.587.642	16.291.587.642
Activos financieros - Inversiones	6	4.724.411.945	5.791.611.695	5.791.611.695
Cuentas por cobrar	7	5.826.115.552	5.629.573.399	5.658.396.461
Inventarios	8	84.038.176	91.397.962	91.397.962
Cargos Diferidos	9	16.550.000	-	-
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>27.088.647.922</b>	<b>27.804.170.698</b>	<b>27.832.993.760</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Activos financieros - Inversiones	6	1.831.541.091	1.870.868.727	1.870.868.727
Cuentas por cobrar	7	1.580.052.309	2.100.000.000	2.100.000.000
Propiedad, planta y equipo y propiedad de inversion	10	38.347.399.297	39.006.338.255	39.006.338.255
Intangibles	11	579.866.015	1.058.927.847	1.058.927.847
Fondos con destinación específica y otros activos	12	26.316.582.863	18.849.875.421	18.849.875.421
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>68.655.441.575</b>	<b>62.886.010.250</b>	<b>62.886.010.250</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>95.744.089.497</b>	<b>90.690.180.948</b>	<b>90.719.004.010</b>

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE**  
**ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 2020**  
**CIFRAS EN PESOS**

<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>Nota</b>	<b>dic-20</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-19 Re- expresado</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Obligaciones financieras	13	677.995.685	963.005.255	963.005.255
Proveedores	14	43.829.904	217.753.655	217.753.655
Cuentas por pagar	15	11.567.370.444	8.787.319.396	8.856.568.288
Impuestos gravámenes y tasas	16	32.345.000	203.896.109	203.896.109
Beneficios a empleados	17	1.497.875.542	1.174.954.614	1.174.954.614
Pasivos estimados y provisiones	18	197.443.579	196.876.479	196.876.479
Diferidos	19	1.934.794.564	1.899.461.766	1.899.461.766
Otros pasivos	20	722.547.349	517.293.113	517.293.113
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>16.674.202.066</b>	<b>13.960.560.387</b>	<b>14.029.809.279</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones financieras	13	1.130.692.801	1.459.828.460	1.459.828.460
Fondos con destinación específica y otros pasivos	21	14.611.847.092	15.074.847.082	15.074.847.082
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>15.742.539.893</b>	<b>16.534.675.542</b>	<b>16.534.675.542</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>32.416.741.959</b>	<b>30.495.235.929</b>	<b>30.564.484.821</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Obras y programas de beneficio social	22	20.939.761.309	20.939.761.309	20.939.761.309
Superavit	23	3.961.782.234	3.956.447.618	3.956.447.618
Reservas	24	733.489.965	700.409.309	700.409.309
Resultado del ejercicio	25	3.141.028.381	3.530.978.076	3.490.552.246
Resultado de ejercicios anteriores	26	34.551.285.649	31.067.348.707	31.067.348.707
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>63.327.347.539</b>	<b>60.194.945.019</b>	<b>60.154.519.189</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>95.744.089.497</b>	<b>90.690.180.948</b>	<b>90.719.004.010</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>				
Deudoras	33	62.340.059	50.532.357	50.532.357
Acreedoras	34	13.922.220.759	16.926.018.836	16.926.018.836




**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE  
ESTADO RESULTADO INTEGRAL DE ENERO A DICIEMBRE 2020  
CIFRAS EN PESOS**

<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>Nota</b>	<b>dic-20</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-19 Re- expresado</b>
<b>PASIVO</b>				
Ingreso de actividades ordinarias	<b>27</b>	74.919.415.665	78.667.351.583	78.598.209.580
Costo de venta y prestación del servicio	<b>28</b>	43.280.271.063	45.479.759.260	45.451.043.088
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>31.639.144.602</b>	<b>33.187.592.322</b>	<b>33.147.166.492</b>
Gastos operacionales de la administración y servicios sociales	<b>29</b>	14.002.656.792	16.156.418.750	16.156.418.750
Apropiaciones y transferencias de ley	<b>30</b>	15.111.017.266	14.190.556.730	14.190.556.730
<b>RESULTADO DE LA OPERACIÓN</b>		<b>2.525.470.545</b>	<b>2.840.616.843</b>	<b>2.800.191.013</b>
Otros ingresos	<b>31</b>	1.235.835.437	1.530.605.896	1.530.605.896
Otros gastos	<b>32</b>	620.277.600	840.244.663	840.244.663
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>3.141.028.381</b>	<b>3.530.978.076</b>	<b>3.490.552.246</b>



**Bernardo Alonso Wilches**  
Director Administrativo



**Olga Liliana Buendía Botello**  
Contador Público  
T.P. 91678-T



**Jairo Alfonso Jáuregui López**  
Revisor Fiscal  
T.P. 23.380-T

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO EJERCICIO TERMINADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

**VALOR EN LIBROS - CIFRAS EN PESOS**

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES DEL EJERCICIO Y ACUMULADOS	TOTAL DEL PATRIMONIO
SALDOS INICIALES AL 1 DE ENERO DE 2019	19.648.793.768	2.595.559.668	939.560.859	31.171.493.889	54.355.408.184
Remanentes del Ejercicio				3.530.978.076	3.530.978.076
Traslado de Reservas	1.290.967.541		(1.290.967.541)		-
Activos adquiridos con Fondos de Ley		1.360.887.950			1.360.887.950
Aumento de la Reserva Legal			33.545.978		33.545.978
Traslados de Remanentes acumulados a reservas			1.018.270.013	(1.018.270.013)	-
Ajustes de ejercicios anteriores				914.124.831	914.124.831
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	1.290.967.541	1.360.887.950	(239.151.550)	3.426.832.894	5.839.536.835
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2019	20.939.761.309	3.956.447.618	700.409.309	34.598.326.783	60.194.945.019
Remanentes del Ejercicio				3.141.028.381	3.141.028.381
Traslado de Reserva Legal Inversiones	-		33.080.657		33.080.657
Activos adquiridos con Fondos de Ley		5.334.616			5.334.616
Ajustes de ejercicios anteriores				(47.041.134)	(47.041.134)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	-	5.334.616	33.080.657	3.093.987.247	3.132.402.519
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2020	20.939.761.309	3.961.782.234	733.489.965	37.692.314.030	63.327.347.539

**VALORES REEXPRESADOS - CIFRAS EN PESOS**

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES DEL EJERCICIO Y ACUMULADOS	TOTAL DEL PATRIMONIO
SALDOS INICIALES AL 1 DE ENERO DE 2019	19.648.793.768	2.595.559.668	939.560.859	31.171.493.889	54.355.408.184
Remanentes del Ejercicio				3.490.552.246	3.490.552.246
Traslado de Reservas	1.290.967.541		(1.290.967.541)		-
Activos adquiridos con Fondos de Ley		1.360.887.950			1.360.887.950
Aumento de la Reserva Legal			33.545.978		33.545.978
Traslados de Remanentes acumulados a reservas			1.018.270.013	(1.018.270.013)	-
Ajustes de ejercicios anteriores				907.509.527	907.509.527
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	1.290.967.541	1.360.887.950	(239.151.550)	3.379.791.760	5.792.495.701
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2019	20.939.761.309	3.956.447.618	700.409.309	34.551.285.649	60.147.903.885
Remanentes del Ejercicio				3.141.028.381	3.141.028.381
Traslado de Reserva Legal Inversiones	-		33.080.657		33.080.657
Activos adquiridos con Fondos de Ley		5.334.616			5.334.616
Ajustes de ejercicios anteriores					
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	-	5.334.616	33.080.657	3.141.028.381	3.179.443.654
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2020	20.939.761.309	3.961.782.234	733.489.965	37.692.314.030	63.327.347.539

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

NOMBRE DE CUENTA	2020	2019	2019 REEXPRESADO
<b>1-ACTIVIDAD OPERATIVA</b>			
<b>EFFECTIVO RECIBIDO DE:</b>			
Aportes	67.386.926.876	63.357.917.582	63.357.917.582
Otros Servicios	8.624.533.865	19.480.369.834	19.509.192.896
<b>TOTAL EFFECTIVO RECIBIDO</b>	<b>76.011.460.741</b>	<b>82.838.287.416</b>	<b>82.867.110.478</b>
<b>EFFECTIVO PAGADO POR:</b>			
Apropiaciones de Ley y Transferencias	(15.101.676.146)	(14.172.609.941)	(14.172.609.941)
Subsidios	(23.266.417.207)	(36.282.220.273)	(36.283.626.121)
Servicios Sociales y administrativos	(28.268.509.984)	(19.943.043.504)	(19.973.272.414)
<b>TOTAL EFFECTIVO PAGADO</b>	<b>(66.636.603.337)</b>	<b>(70.397.873.718)</b>	<b>(70.426.696.780)</b>
<b>COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:</b>			
Financieros Recibidos	452.250.657	663.801.197	663.801.197
Financieros Pagados	(513.866.168)	(627.329.600)	(627.329.600)
Impuestos Pagados	(475.055.221)	(678.407.462)	(678.407.462)
<b>TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>(536.670.732)</b>	<b>(641.935.865)</b>	<b>(641.935.865)</b>
<b>EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD OPERATIVA</b>	<b>8.838.186.672</b>	<b>11.798.477.834</b>	<b>11.798.477.834</b>
<b>2- ACTIVIDAD DE INVERSION</b>			
Compras de activos fijos	(484.494.642)	(3.108.298.061)	(3.108.298.061)
Intangibles	(489.734.065)	(782.211.362)	(782.211.362)
Inversiones	33.080.656	(232.322.748)	(232.322.748)
Inversiones cuentas en participación	400.000.000	(780.000.000)	(780.000.000)
Crédito social	8.146.538	284.444.159	284.444.159
Préstamos a empleados	3.996.869	16.656.028	16.656.028
Deudores Convenios de Cooperación	116.010.000	-	-
Deudores Fondo de destinación especial FOME	(49.920.000)	-	-
Embargos Judiciales	(502.021.495)	-	-
<b>EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE INVERSION</b>	<b>(964.936.139)</b>	<b>(4.601.731.984)</b>	<b>(4.601.731.984)</b>
<b>3-ACTIVIDAD DE FINANCIACION</b>			
Traslados por Apropiaciones de Ley	15.101.676.146	14.172.609.941	14.172.609.941
Variaciones de los Fondos de Ley	(15.349.239.149)	(15.340.934.885)	(15.340.934.885)
Nuevas Obligaciones Financieras	489.734.065	1.025.503.191	1.025.503.191
Pago de Obligaciones Financieras	(1.103.879.294)	(793.549.786)	(793.549.786)
<b>EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE FINANCIACION</b>	<b>(861.708.233)</b>	<b>(936.371.539)</b>	<b>(936.371.539)</b>
<b>4-AUMENTO O DISMINUCION DE EFECTIVO</b>	<b>7.011.542.301</b>	<b>6.260.374.311</b>	<b>6.260.374.311</b>
<b>EFFECTIVO A PRINCIPIO DE AÑO</b>	<b>37.354.359.355</b>	<b>31.093.985.044</b>	<b>31.093.985.044</b>
<b>EFFECTIVO AL FINAL DE AÑO</b>	<b>44.365.901.656</b>	<b>37.354.359.355</b>	<b>37.354.359.355</b>
<b>CONCILIACION DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO TOTAL</b>	<b>DICIEMBRE 31 DE 2020</b>	<b>DICIEMBRE 31 DE 2019</b>	<b>2019 REEXPRESADO</b>
<b>DETALLE DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>			
Efectivos y Equivalentes de Efectivo corrientes	16.437.532.250	16.291.587.642	16.291.587.642
CDT como equivalentes al efectivo	4.724.411.945	5.791.611.695	5.791.611.695
Fondos de Ley con Destinación Específica (Restringido)	6.890.410.856	6.379.043.462	6.379.043.462
Fondos y/o Convenios de Cooperación (Restringido)	154.910.942	243.621.159	243.621.159
Transferencias Recibidas por Excedentes del 55%	5.031.088.301	1.174.206.386	1.174.206.386
Saldo para Obra y Programas de Beneficio Social	8.657.534.894	4.886.199.777	4.886.199.777
Efectivo por el Contrato de Mandato EPS Liquidación	2.470.012.468	2.588.089.234	2.588.089.234
<b>TOTALES</b>	<b>44.365.901.656</b>	<b>37.354.359.355</b>	<b>37.354.359.355</b>

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

CONCILIACION DEL REMANENTE NETO DE LOS EJERCICIOS 2020 Y 2019	DICIEMBRE 31 DE 2020	DICIEMBRE 31 DE 2019	2019 REEXPRESADO
REMANENTE DEL EJERCICIO	3.141.028.381	3.530.978.076	3.490.552.246
<b>PARTIDAS QUE NO GENERAN ENTRADA NI SALIDA DE EFECTIVO</b>			
Depreciación del Año	1.146.054.173	851.570.444	851.570.444
Amortización del año	627.143.919	669.208.083	669.208.083
Deterioro de activos	346.369.523	1.464.240.621	1.464.240.621
Pérdida por Bajas de Activos	2.554.041	-	-
Afectaciones por Provisiones por Contingencias	3.444.024	7.757.027	7.757.027
Subsidios no Cobrados	(342.559.725)	(190.305.620)	(190.305.620)
Ajustes de Ejercicios Anteriores	(47.041.134)	914.536.837	907.921.533
Recuperaciones de Deterioro	(9.650.935)	(229.894.728)	(229.894.728)
<b>TOTALES</b>	<b>1.726.313.887</b>	<b>3.487.112.665</b>	<b>3.480.497.361</b>
<b>EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN</b>	<b>4.867.342.268</b>	<b>7.018.090.740</b>	<b>6.971.049.606</b>
<b>VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO</b>			
Deudores	327.390.728	994.262.635	965.439.573
Inventarios	5.571.157	(29.110.169)	(29.110.169)
Gastos Pagados por Anticipado	(45.472.085)	-	-
Cuentas por Pagar	3.136.100.674	1.509.937.331	1.585.801.527
Intangibles	370.734.065	744.149.101	744.149.101
Impuestos Gravámenes y Tasas	(171.551.109)	56.719.661	56.719.661
Beneficios a Empleados por Pagar	322.920.929	238.600.308	238.600.308
Ingresos Recibidos por Anticipado	25.150.046	1.265.828.226	1.265.828.226
<b>TOTAL VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>3.970.844.404</b>	<b>4.780.387.093</b>	<b>4.827.428.227</b>
<b>EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA</b>	<b>8.838.186.672</b>	<b>11.798.477.834</b>	<b>11.798.477.834</b>
<b>RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO</b>	<b>PERIODO 2020</b>	<b>PERIODO 2019</b>	<b>2019 REEXPRESADO</b>
1- Actividad Operativa	8.838.186.672	11.798.477.834	11.798.477.834
2- Actividad de Inversión	(964.936.139)	(4.601.731.984)	(4.601.731.984)
3- Actividad de Financiación	(861.708.233)	(936.371.539)	(936.371.539)
<b>AUMENTO NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>	<b>7.011.542.301</b>	<b>6.260.374.311</b>	<b>6.260.374.311</b>



## 10. Gestión del Riesgo Corporativo

GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30

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

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

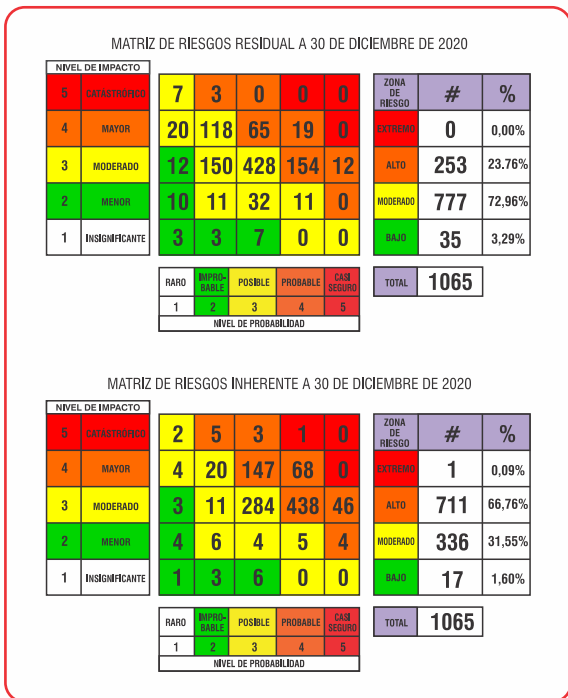
Como apoyo técnico de la implementación y ajustes del sistema de control interno SCISF Comfanorte ha venido utilizando los estándares internacionales COSO I o Marco Integrado de Control Interno y el COSO II o E.R.M. (Enterprise Risk Management) o Administración del Riesgo Empresarial y actualmente se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

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

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



## 10. Gestión del Riesgo Corporativo



mejora que pueden contribuir a generar un adecuado ambiente de control, para la búsqueda del cumplimiento de los objetivos corporativos.

A la fecha del reporte de este informe, se han definido planes de acción u oportunidades de mejora documentados ante el sistema de gestión para corregir y prevenir eventualidades que puedan interceder en el logro de los objetivos de la Corporación.

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

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

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

La Caja cuenta con una exposición controlada al Riesgo Residual del 76.24% en zona Baja y Moderada, con un 23.76% en riesgos en zona Alta. A la fecha cada subproceso cuenta con controles documentados para prevenir la materialización de los riesgos. No obstante, los controles proporcionan un grado de seguridad razonable pero no absoluta; por lo tanto, son susceptibles de oportunidades de

Dentro de la Gestión del Sistema de Control Interno y la implementación del modelo COSO I o Marco Integrado de Control Interno y el COSO II o E.R.M. (Enterprise Risk Management) o Administración del Riesgo Empresarial y actualmente se definió integrar COSO 2013 con el COSO ERM 2017, se ha considerado con un especial tratamiento el riesgo de Corrupción. Se inicia la planeación de lo que será el Programa de Fraude y Anticorrupción y la valoración de estos riesgos en cada uno de los procesos que conforman la Corporación. GRI 205-2



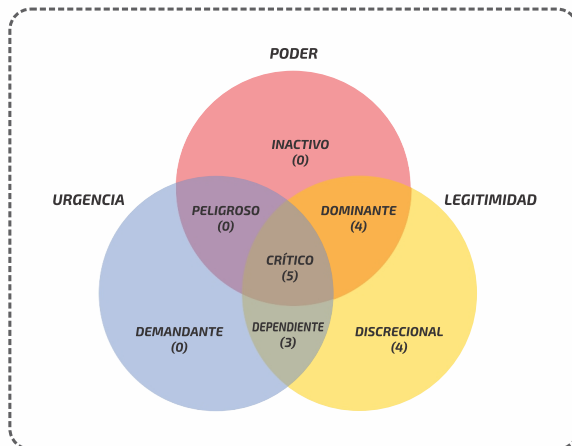
# 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

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

## 11.1 Nuestras Partes Interesadas

GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42

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



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



## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

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

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

**Grupo Focal**

Señor(a) afiliado(a)  
¡Cuéntanos tu experiencia, tus opiniones son importantes para nosotros!

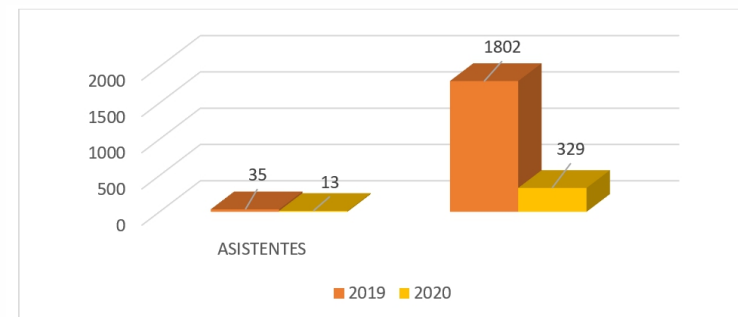
Ocaña	<b>Cronograma:</b>
Pamplona	Enero
Tibú	Abril
Cúcuta	Julio
	Octubre

Informes: [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co)  
Cel. 313 8700029

**2020**  
#ValeLaPena

TEMAS	TRIMESTRE	TOTAL REUNIONES	TOTAL ASISTENTES
Identificar la percepción de los afiliados y demás partes interesadas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	IV-2019	4	39
Identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas	I-2020	2	35
Conocer la percepción del afiliado, beneficiario y partes interesadas respecto al servicio de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Educación, Colegio, Subsidio -Afiliaciones, Cuota Monetaria y Fosfec- (en cuanto a postulaciones al Subsidio de Protección al Cesante), ante la emergencia sanitaria del Covid-19.	II-2020	4	45
Socialización grupos focales y canales de comunicación (CDI Trigal).	III-2020	1	180
Realizar la medición del acceso a los canales de comunicación disponibles en la pandemia Covid-19.	III-2020	2	30
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>329</b>

Coberturas Grupos Focales



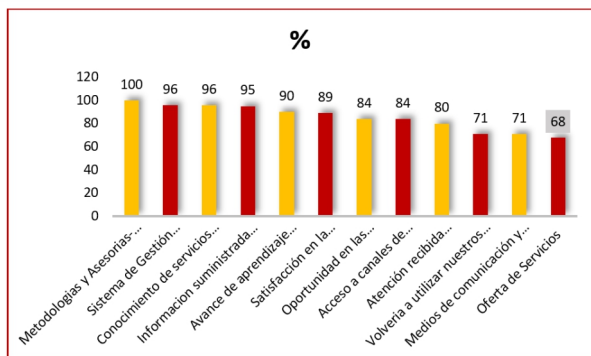




## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

### Resultados Grupos Focales GRI 102-44

PERCEPCIÓN DEL AFILIADO, BENEFICIARIOS Y PARTES INTERESADAS	%
Metodologías y Asesorías- Educación (Excelente y Bueno)	100
Sistema de Gestión Integral (Excelente y Bueno)	96
Conocimiento de servicios (Excelente)	96
Información suministrada (Excelente)	95
Avance de aprendizaje (Excelente y Bueno)	90
Satisfacción en la respuesta (Excelente)	89
Oportunidad en las respuestas (Excelente)	84
Acceso a canales de comunicación e información (Excelente)	84
Atención recibida (excelente)	80
Volvería a utilizar nuestros servicios (Excelente)	71
Medios de comunicación y herramientas tecnológicas en Educación (Excelente)	71
<b>Oferta de Servicios</b>	<b>68</b>



Los Grupos Focales como medio de levantamiento de la información y comunicación realizado en las sedes Administrativas de la Caja, evidenciaron que el 96% califica el SGI como excelente y bueno.

### 11.3 Nuestros Proveedores GRI 414-1

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

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



## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

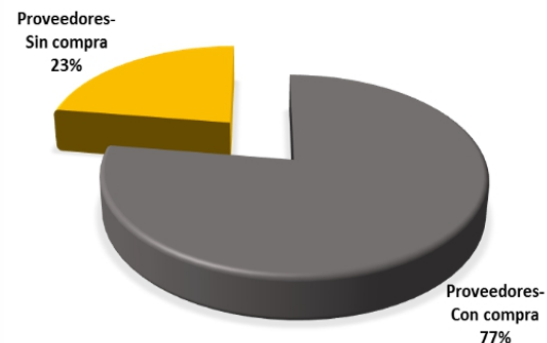
salud en el trabajo acerca de los presuntos accidentes, incidentes y enfermedades laborales ocurridas en el ejercicio del objeto contractual, para que la empresa ejerza las acciones de prevención y control que estén bajo su responsabilidad.

- Se verifica la aptitud y la competencia del contratista y sus trabajadores o subcontratistas, especialmente para el desarrollo de actividades consideradas como de alto riesgo.
- Se verifica periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato en la empresa, el cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo por parte de los proveedores, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas.
- Se evalúa el desempeño en SST y se realiza seguimiento a los planes de acción derivados de los hallazgos evidenciados en las auditorias de verificación de cumplimiento del SST.

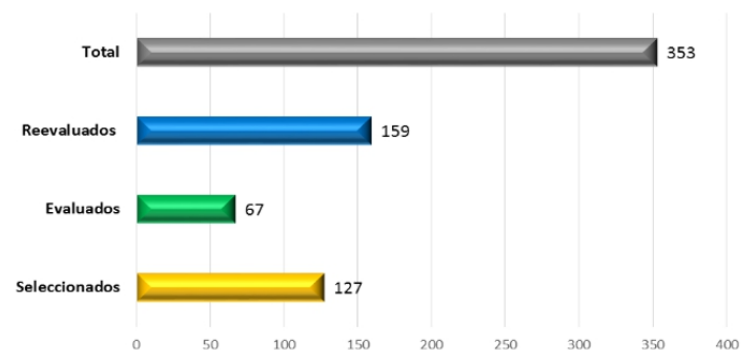
Lo anteriormente expuesto, se encuentra plasmado en el procedimiento de Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

Se cuenta con un total de 456 Proveedores vigentes, de los cuales al 77% se les realizó compras en el 2020 y al 23% restante, no.

TOTAL PROVEEDORES 2020



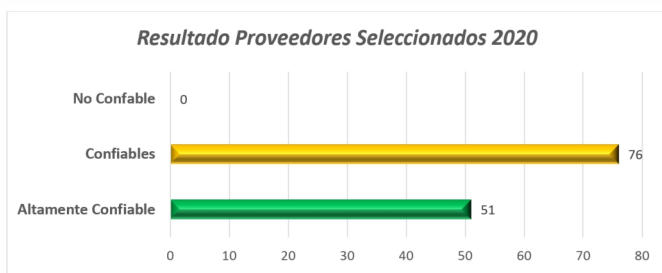
Estado de los Proveedores - con compras 2020



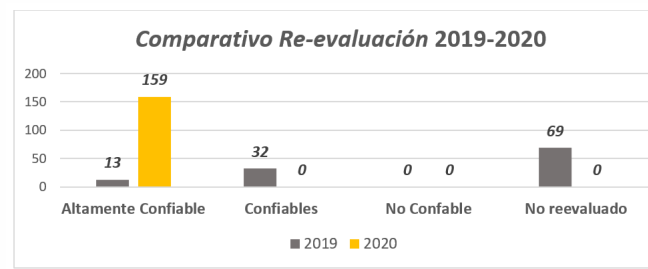
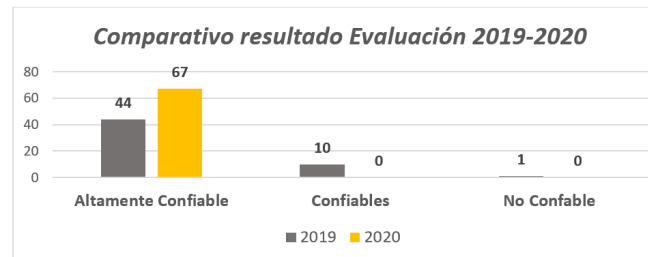


## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

Se seleccionaron 127 proveedores en el 2020, de los cuales, el 60% obtuvo una calificación de Confiable y el 40% fue Altamente Confiable; lo cual, refleja confianza para la Caja en la gestión de las compras.



Se evalúa y se reevalúa el proveedor posterior a la compra; observándose en la evaluación que la mayoría de los proveedores evaluados eran "Confiables". El proceso de evaluación y reevaluación de los proveedores, se incrementó el número de proveedores con calificación Altamente Confiable y ningún proveedor fue considerado "No Confiable".



### Proporción de gasto en proveedores locales. GRI 204-1

Para el corte del presente informe (Año 2020) el porcentaje de productos que se compran a nivel local es del 80%, como se muestra en imagen adjunta:

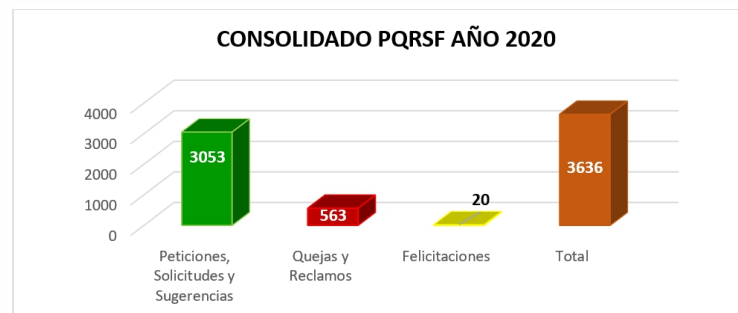




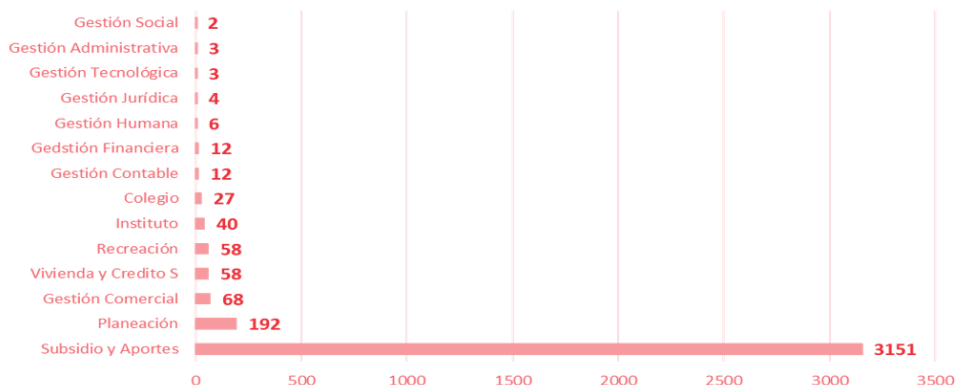
## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

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

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



### PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS AÑO 2020





## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

### Principales causas de Quejas y Reclamos por atención y prestación

POR ATENCION		No
Trato inadecuado por parte del personal		14
Atención canales de comunicación		15
Error digitación		1
Subtotal		30
POR PRESTACIÓN		No
Subsidio tramite		480
Servicios		41
Falta de Información		12
Subtotal		533
<b>TOTAL</b>		<b>566</b>



### Oportunidad en la Respuesta



En el 2019 se recibieron 1257 registros y en el 2020 se recibieron 3636, presentándose un aumento por encima del 200%, motivo por el cual se tomaron acciones para prevenir la inoportunidad en las respuestas.

Respecto al año 2019, se disminuyó en tres (3) días el tiempo promedio de respuesta, pasando de 7 a 4 días.

El canal más utilizado en el 2020 para registrar solicitudes fue el de la página web con un peso porcentual de 56.6%.



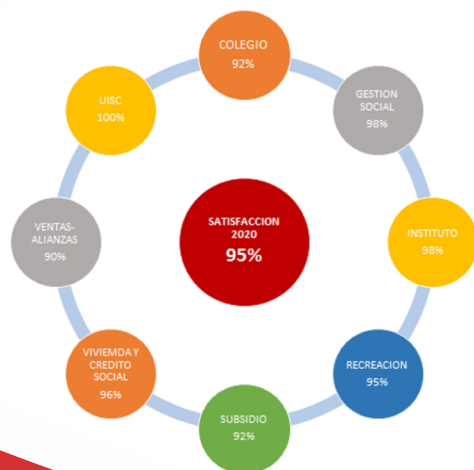
## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

### 11.5 Satisfacción del Cliente (Percepción)

GRI 417-3 PQRS

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

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



### 11.6 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

GRI 418-1

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

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

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



## 11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

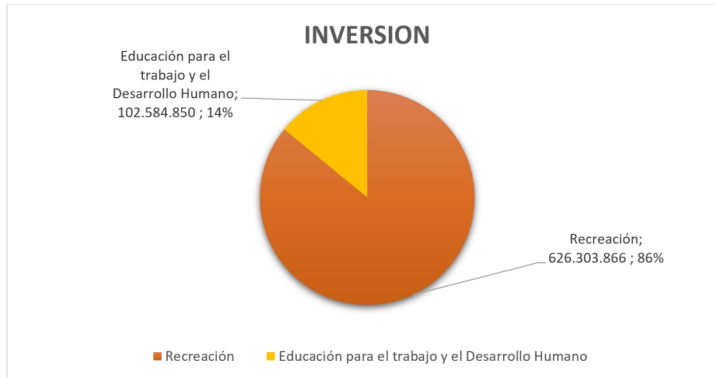


*Durante el año 2020 no se presentaron reclamaciones o quejas fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente o titular del cual Comfanorte actúa como responsable en las bases de datos registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.*





## 12. Desarrollo e Inversión Social



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

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, ejecutó un total de inversiones por valor de \$ 728.888.716 en la vigencia 2020.

La inversión realizada en el servicio de Recreación, fue de \$626.303866, en la modalidad de ampliación de la Infraestructura física del Auditorio "Moisés San Juan López" y mejoras de la infraestructura física del Centro Vacacional Guayabales.

En el servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se invirtió un valor de \$102.584.850, que correspondió a dotaciones para el servicio.

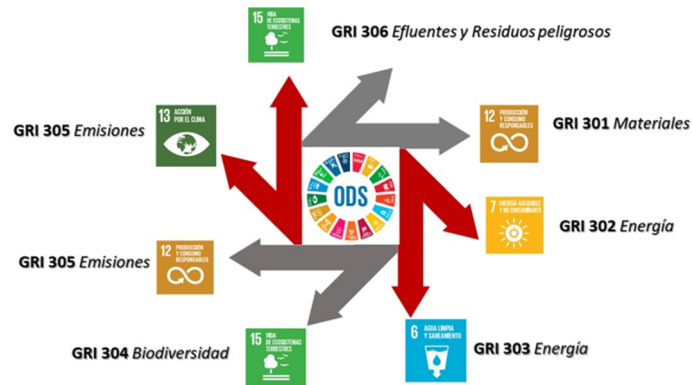
### 12.2 Impactos económicos indirectos significativos: GRI 203-2

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



# 13. Protección del Medio Ambiente

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

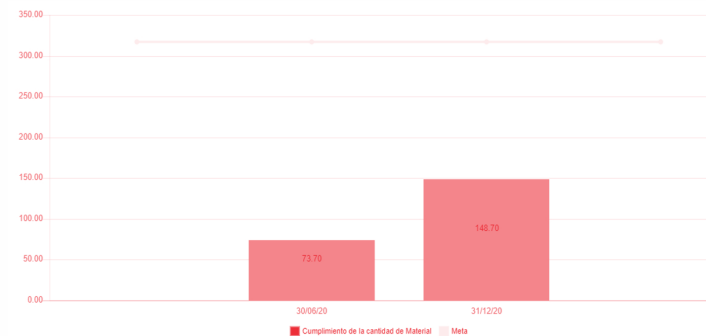


## 13.1 Legislación y normativa ambiental. GRI 307-1

Al igual que en los reportes de informes anteriores, no se ha presentado ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normatividad vigente, ya que hasta al momento siempre que se realiza algún proyecto, se cumple con los requerimientos exigidos en aspectos ambientales. Nuestro nivel de cumplimiento de requisitos legales al período del informe es de 99%.

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

Los residuos aprovechables, se presentó un incumplimiento por debajo de la meta del 26%; asociado a la Pandemia COVID-19.



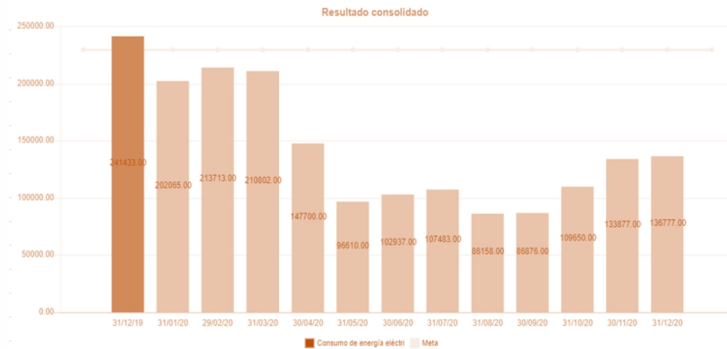


# 13. Protección del Medio Ambiente

## 13.3 Reducción del consumo energético

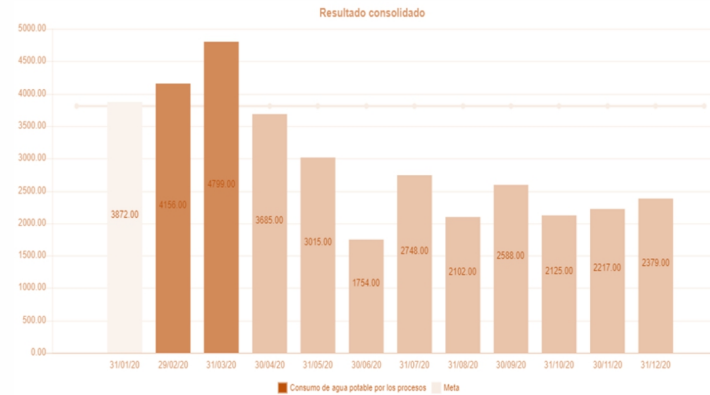
GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4.

El Consumo de energía presentó un descenso del 32% promedio, con respecto al año 2019; asociado a la Pandemia COVID-19.



## 13.4 Reducción del consumo de agua GRI 303-1

El Consumo de agua presentó un descenso 38% promedio, con respecto al año 2019; asociado a la Pandemia COVID-19.



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

## 13. Protección del Medio Ambiente

### 13.5 Derrames significativos. GRI 306-3

Debido a que nuestras operaciones son de prestación de servicios y no industrial, durante el año de reporte no se identifican derrames accidentales de residuos y productos químicos. Sin embargo, la Corporación tiene identificado dentro de su procedimiento de emergencia, las fuentes que pueden generar un incidente y/o accidente ambiental por derrame de sustancias o residuos peligrosos dentro de las cuales se encuentran: bombillas tipo tubos fluorescentes, tóner, hidrocarburos, aceites usados, pinturas para interiores y exteriores, disolventes, insumos de aseo.

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

1. Identificar la fuente de derrame
2. Emplear elementos de protección personal
3. Aislar la zona (En caso de derrame de sustancias de tubos o bombillas de mercurio, evacuar el área por 30 minutos).
4. Verificar las indicaciones establecidas en las fichas de seguridad de la sustancia o residuo
5. ¿Se puede controlar?
6. Si la respuesta es NO Llamar al centro de emergencias más cercano
7. Si la respuesta es SI Continuar con la actividad
8. Proteger los sumideros o desagües cercanos para

9. evitar que la sustancia llegue a la red sanitaria.
9. Recoger la sustancia/residuo derramada/o con el material absorbente.
10. Disponer la sustancia/residuo recogida/o en bolsa roja.
11. Rotular la bolsa roja.
12. Almacenar en el área estipulada.
13. Reportar el incidente en el módulo de Actos y condiciones inseguras

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

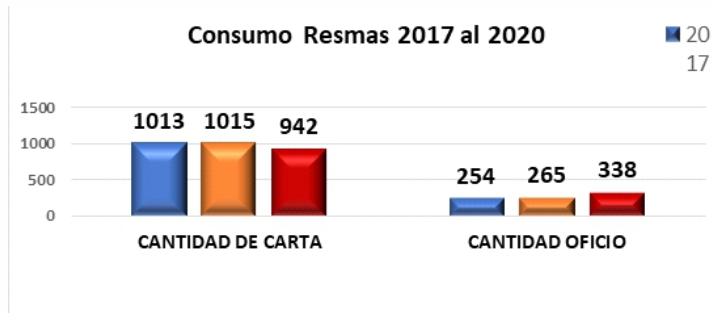
## 13. Protección del Medio Ambiente

### 13.6 Materiales utilizados por peso o volumen

GRI 301-1

Se presentó una disminución de 73 resmas Carta y un aumento de 73 resmas oficios, con respecto al año anterior 2019.

#### Consumo de Papel



El Consumo de resma tamaño carta de los procesos relacionados corresponde al 84% y el de oficio corresponde al 91% de total de la caja, respectivamente.

#### Consumo de Papel Procesos

Proceso	Oficio
Recreación	14
Gestión Contable	20
Subsidio	133
Gestión Financiera	140
<b>Total</b>	<b>307</b>

Proceso	Carta
Colegio	40
Gestión Humana	45
Recreación	54
Gestión Financiera	100
Subsidio	552
<b>Total</b>	<b>791</b>

El Consumo de tóner presentó un descenso del 66% promedio con respecto al año 2019; asociado a la Pandemia COVID-19.





# 14. Personas que integran la Corporación

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

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

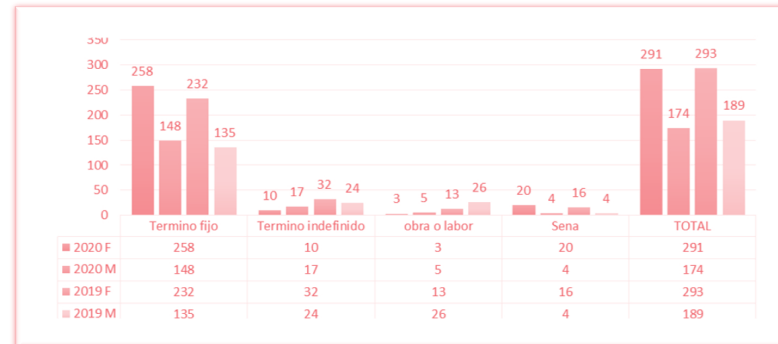
## 14.2 Información de los trabajadores de la Corporación: GRI 102-8

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

Corporativa para un mejor desempeño en el 100% de los procesos y Unidades Estratégicas de Servicios.

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

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





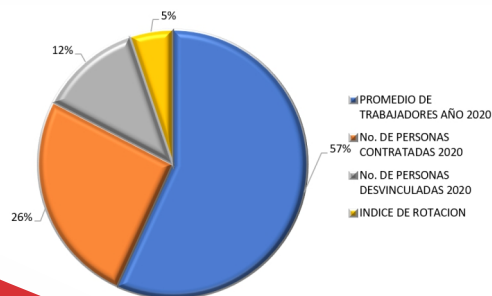
## 14. Personas que integran la Corporación

Al cierre de 2020, el número total de colaboradores fue de 465; de los cuales, 433 colaboradores son personal directo, 8 es personal temporal y 24 son aprendices de la Corporación. El 63% de los empleados vinculados a la Corporación son mujeres y el 37% son hombres.

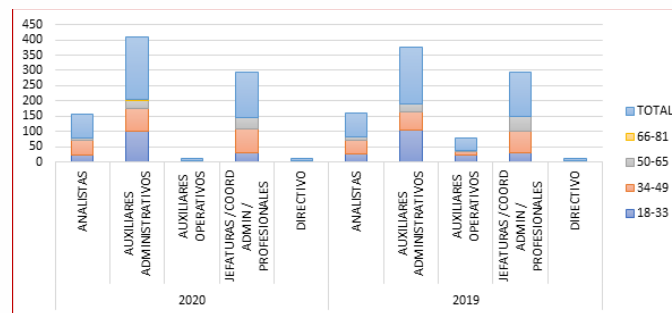
En Comfanorte, 20 trabajadores ocupan puestos ejecutivos, de los cuales el 100% de los contratados corresponden a la Ciudad de Cúcuta. GRI 202-2

El índice de rotación del personal para el año 2020 fue de 41% puntos menos que el año anterior. Con un total de 200 personas contratadas, 95 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. Con respecto al año anterior, se evidencia una disminución del 73% del número de colaboradores desvinculados GRI 401-1.

<b>PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2020</b>	<b>441</b>
No. DE PERSONAS CONTRATADAS 2020	200
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS 2020	95
<b>INDICE DE ROTACION</b>	<b>40</b>



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



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

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



## 14. Personas que integran la Corporación

### 14.5 Políticas de remuneración GRI102-35

Para establecer la remuneración salarial, la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander Comfanorte, tiene establecidos escalafones de cargo, teniendo en cuenta principios de equidad, igualdad de género y diversidad. La Corporación realiza una revisión salarial, con el objetivo de mantener una compensación competitiva en el mercado, teniendo en cuenta el presupuesto asignado. La meta es que el ingreso mensual más bajo de COMFANORTE esté siempre por encima del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV). En la siguiente tabla, presentamos el salario base promedio por escalafón del año 2020.

### 14.6 Proceso para determinar la remuneración

GRI102-36

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

### 14.7 Compensación anual total GRI102-38 e incremento porcentual total anual GRI102-39

ESCALAFON	2020	2019
ASISTENTE I	2,10	2,10
ASISTENTE II	1,80	1,81
AUXILIAR 1RO	2,10	2,10
AUXILIAR 3RO	1,80	1,80
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2,26	2,26
AUXILIAR I	1,32	1,32
AUXILIAR II	1,04	1,04
AUXILIAR III	1,00	1,00
AUXILIAR III MEDIO TIEMPO	0,50	0,50
AUXILIAR PROCESOS ASISTENCIALES	1,27	1,27
COORDINADOR ADMINISTRATIVO COLEGIO	3,79	3,76
DIRECTORA ADMINISTRATIVA	26,44	26,44
DOCENTE ESCALAFON 7	2,09	2,07
INSTRUCTOR CENS	0,00	1,00
JEFE	3,45	3,45
LIDER DEPORTIVO Y RECREATIVO	0,50	1,00
MEDICO 8 HORAS CLINICA	5,44	5,44
MEDICO 8 HORAS CONSULTA EXTERNA	4,88	4,88
OFICIOS VARIOS	1,64	1,64
PROFESIONAL I	2,72	2,72
PROFESIONAL II	2,26	2,26
RECTOR	7,43	7,43
RESPONSABLE DE PROCESO	3,45	3,45
SECRETARIA GENERAL	13,00	13,00
SUBDIRECTOR	7,31	7,31
SUBJEFE	2,72	2,72
DOCENTE ESCALAFON 4	0,00	1,65
DOCENTE PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1,78	1,74
DOCENTE NORMALISTA O TECNOLOGO EDUCACION	1,97	1,96
DOCENTE - COORDINADOR	2,74	2,49
COORDINADOR BACHILLERATO POR CICLOS	2,10	0,00
DOCENTE SIN ESCALAFON	2,09	0,00
DOCENTES CICLOS COLEGIO	1,00	0,00



## 14. Personas que integran la Corporación

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

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

En la Corporación, al año 2020, existe 2 tipos de acuerdo de negociación colectiva: la Convención Colectiva y la Unión Sindical de trabajadores de Comfanorte (USTC), con un porcentaje de trabajadores del 6% y 89% respectivamente. El 5% restante no se encuentra vinculado a ninguna negociación colectiva a la fecha del período de reporte de este informe.

DESCRIPCION	2020	2019
	No. DE TRABAJADORES	No. DE TRABAJADORES
Ninguno	20	43
Sindicalizado	394	391
Convencionado	27	28
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>462</b>

### 14.9 Beneficios para los empleados a tiempo completos que no se dan a los empleados a tiempo parciales o temporales GRI 401-2

Los beneficios extralegales para los colaboradores de la Corporación en el año 2020, se definen de acuerdo a su tipo de asociación colectiva teniendo en cuenta que los colaboradores tienen contrato laboral directo con la Corporación.

#### Unión Sindical de Trabajadores Comfanorte

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

#### Convención Colectiva

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





## 14. Personas que integran la Corporación

El valor total cancelado durante el año 2020, por concepto de beneficios extralegales a empleados según su pertenencia al tipo de negociación colectiva fue \$3.685.930.290.

DESCRIPCION	2020	2019
Auxilia de anteojos	\$ 12.408.685,00	\$ 19.295.597
Auxilio de transporte	\$ 555.340.897,00	\$ 378.413.260
Auxilio de transporte especial	\$ 912.913.458,00	\$ 875.744.828
Auxilio educativo	\$ 40.699.956,00	\$ 4.239.539
Auxilio fondo de empleados	\$ 7.218.227,00	\$ 7.668.622
Auxilio de medios de transporte	\$ 258.593.251,00	\$ 230.768.017
Bonificaciones	\$ 538.814.454,00	\$ 515.875.165
Prima de semana santa	\$ 22.842.731,00	\$ 24.236.453
Prima de servicios	\$ 885.005.880,00	\$ 818.733.036
Prima de vacaciones	\$ 268.148.540,00	\$ 365.042.064
Prima servicios adicional	\$ 160.578.155,00	\$ 95.898.369
Auxilio de calzado	\$ 23.366.056,00	\$ 20.537.283
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.685.930.290</b>	<b>\$ 3.356.452.233</b>

### 14.10 Permiso parental GRI 401-3

Se presentaron 7 licencias de maternidad que originaron 882 días de ausencia

TOTAL PERSONAL LMA_LPA		CANTIDAD DE PERSONAL QUE RETORNARON A SUS ACTIVIDADES	
DESCRIPCION	No. TRABAJADORES	DESCRIPCION	No. TRABAJADORES
LMA	10	LMA	8
LPA	3	LPA	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>

### 14.11 Accidentalidad, Enfermedades Laborales: GRI 403-2, GRI 403-3

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene una cobertura total de los colaboradores de la Corporación sin tener en cuenta su acuerdo sindical. GRI 403-4.

De acuerdo al número de accidentes de trabajo presentados en 2019 respecto del número presentado en 2020, se observa una diferencia de 16 accidentes de trabajo, correspondiente a una disminución del 76% con respecto al periodo anterior, dando cumplimiento a la meta propuesta para el periodo.

Número de accidentes	
2019	2020
21	5

## 14. Personas que integran la Corporación

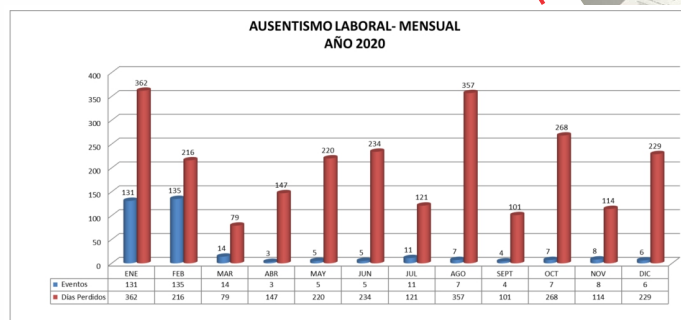
Se realizó inducción en seguridad y salud en el trabajo al 61% del personal de planta a través de la plataforma Classroom.

Al personal contratista y subcontratista se capacitó en Seguridad y Salud en el Trabajo de manera presencial durante el primer trimestre del año.

SOCIALIZACION PRINCIPALES ASPECTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
TIPO DE PERSONAL	TOTAL SOCIALIZADOS	TOTAL TRABAJADORES	CUMPLIMIENTO
DIRECTOS	275	450	61%
CONTRATISTAS	30	350	9%

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

Los meses de enero y febrero fueron los meses con el mayor número de eventos con 131 y 135 respectivamente; sin embargo el mayor número de días perdidos se presentó en los meses de enero con 362 y agosto con 357; en menor proporción pero igualmente representativo los meses de febrero, mayo, junio, octubre y diciembre con 216, 220, 234, 268 y 229 días perdidos respectivamente, destacándose la causa por enfermedad común y licencia de maternidad.

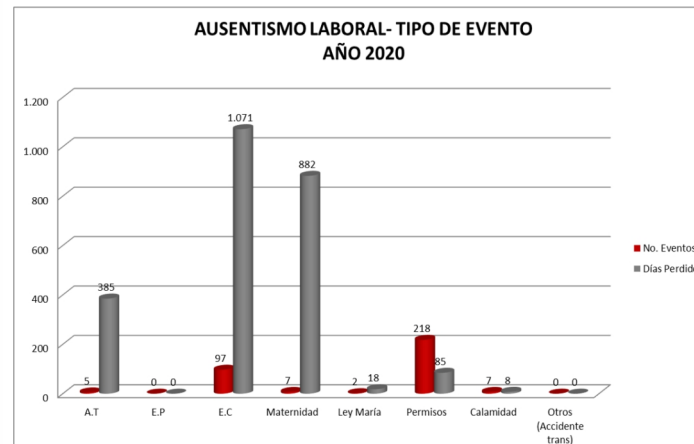




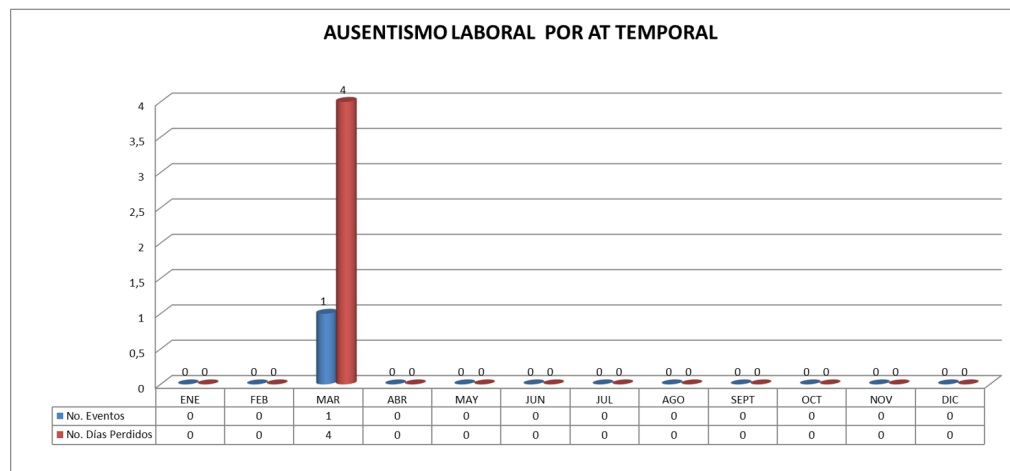
## 14. Personas que integran la Corporación

El Ausentismo por tipo de evento durante el año 2020, destacan la enfermedad común con 97 eventos que generaron 1.071 días de ausentismo y los permisos con 218 eventos.

Aunque se presentaron solo 5 accidentes de trabajo, estos generaron 385 días de ausentismo; se destaca el AT grave ocurrido el 16 de enero de 2020 y el cual durante todo el año genero incapacidad



Para los trabajadores en misión por Temporal S.A., se presentó un accidente en el mes de marzo que genero 4 días de ausentismo.



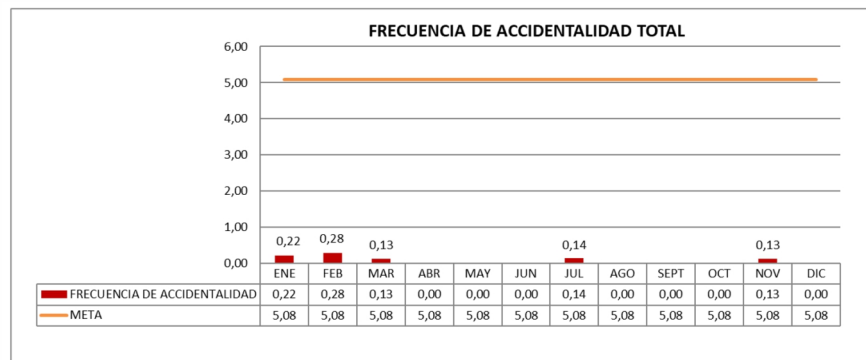


## 14. Personas que integran la Corporación

En el período de tiempo de enero a diciembre de 2020 se presentaron 5 accidentes de trabajo en los trabajadores directos de Comfanorte.

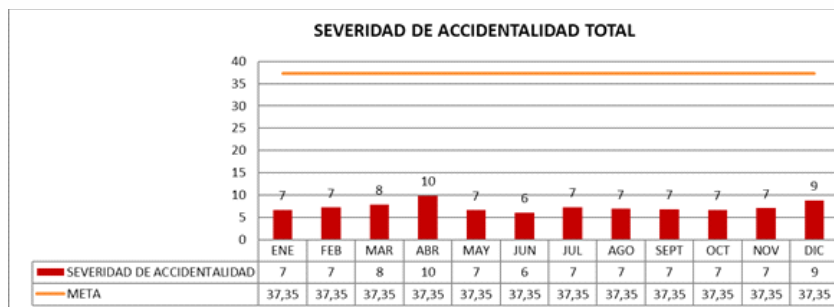
En el período de tiempo de enero a diciembre de 2020 se presentó 1 accidente de trabajo de los trabajadores en misión por Temporal S.A.

La meta para el año 2020 es no superar el índice de frecuencia equivalente al 5,08%, obteniendo como resultado el cumplimiento tanto para el personal en misión como para el personal de planta.



En el período de tiempo de enero a diciembre de 2020 se generaron 389 días perdidos por accidentes de trabajo por incapacidad.

Para la vigencia 2020 la meta establecida era no superar los 35 días perdidos por incapacidades generadas a causa de accidentes de trabajo, se observa en el grafico que el mes con mayor índice de accidentalidad es abril con 10 días perdidos por cada 100 trabajadores

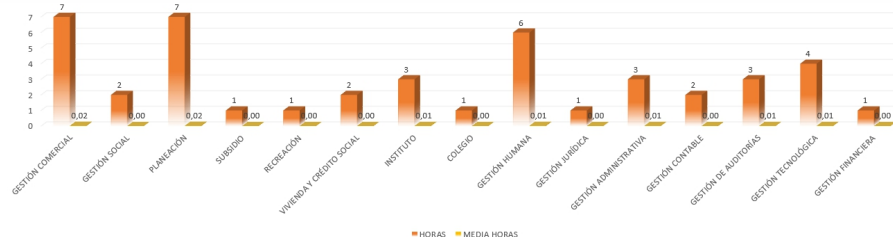




## 14. Personas que integran la Corporación

### 14.12 Media de hora de formación al año por empleado GRI 404-1

MEDIA DE HORAS DE FORMACION AL AÑO POR PROCESO		
PROCESOS	HORAS	MEDIA HORAS
GESTIÓN COMERCIAL	7	0,016
GESTIÓN SOCIAL	2	0,005
PLANIFICACIÓN	7	0,016
SUBSIDIO	1	0,002
RECREACIÓN	1	0,002
VIVIENDA Y CRÉDITO SOCIAL	2	0,005
INSTITUTO	3	0,007
COLEGIO	1	0,002
GESTIÓN HUMANA	6	0,014
GESTIÓN JURÍDICA	1	0,002
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	0,007
GESTIÓN CONTABLE	2	0,005
GESTIÓN DE AUDITORÍAS	3	0,007
GESTIÓN TECNOLÓGICA	4	0,009
GESTIÓN FINANCIERA	1	0,002
<b>TOTAL DE TRABAJADORES AÑO 2020</b>		<b>434</b>



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

Se orientan actividades para facilitar entornos y ambientes saludables de trabajo, donde participaron 432 trabajadores, desarrollando actividades de Trabajo en Equipo con el fin de fortalecer los valores corporativos de Comfanorte "Actitud de servicio, Solidaridad y Respeto"; Así mismo desde la perspectiva Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos para sensibilizar al personal sobre la importancia de comunicarse de forma asertiva e inteligente y mejorar las relaciones interpersonales en los trabajadores, contribuyendo a la calidad de la salud mental y resolver conflictos de forma acertada, y como esto puede repercutir en los trabajadores, afectando el

bienestar social, psicológico y emocional. Se resaltó la importancia en el manejo del conflicto y de sus dos vertientes (positivo y negativo).

El programa de Bienestar para 2020 se realizó el enfoque en 5 áreas de intervención las cuales son:

#### Seguridad Social Integral:

En la cual se promovieron hábitos y estilos de vida saludables a través del Club Médico deportivo BODYTECH, con quienes se logró un convenio, a el fin de que los trabajadores tengan un descuento especial para realizar sus entrenamientos, y, el programa de pre - pensionados, en donde se realizan actividades mensuales con los trabajadores que se encuentren cerca de la edad de pensión.



## 14. Personas que integran la Corporación

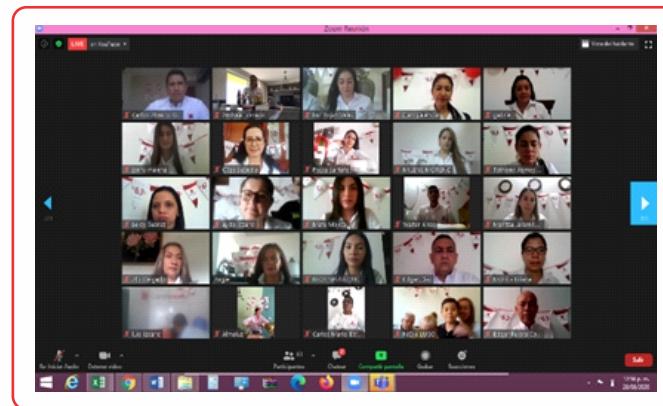
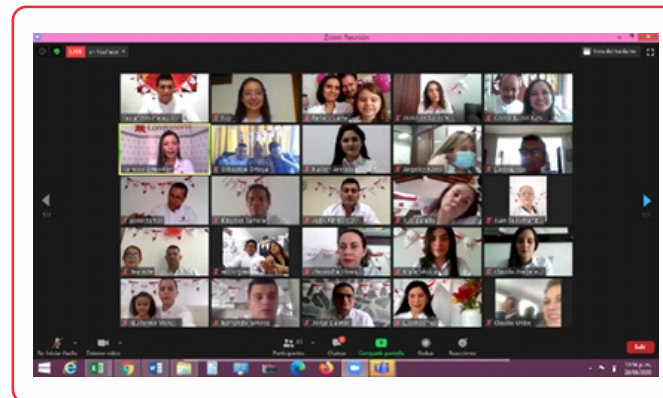
### Felicidad en el Trabajo

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

- Salario emocional, Tarde libre el Día del cumpleaños o en el mes siguiente de cumplir años.
- Día del amor y la amistad (Celebración de Bingo Virtual).
- Celebración Día de la Familia (Se otorga el día 30 de octubre para disfrutar en familia el día del niño).
- Celebración Día de Halloween (Se realiza la obra de teatro virtual Hansel y Gretel dirigido para los niños de los trabajadores).
- Reconocimientos pensionadas (Dra. Maryi Ojeda y Teresita Huertas)
- Celebración Aniversario de la Caja
- Celebración de la Gran Convención de Ventas (Día del Asesor Comfanorte)

### Quinquenios:

El 28 agosto de 2020 en el marco de los cumpleaños #63 de Comfanorte, se realizó la entrega de Quinquenios por reconocimiento especial a quienes con su esfuerzo, dedicación y compromiso hacen parte de esta Gran Familia COMFANORTE y por el servicio prestado a la Corporación cada 5 años. Se condecoraron 45 colaboradores distribuidos así: 31 trabajadores (5 años), 7 trabajadores (10 años); 2 trabajadores (15 años); 2 trabajadores (20 años); 1 trabajador (30 años).





## 14. Personas que integran la Corporación

### **Gran Convención de Ventas:**

Actividad que se realiza anualmente con el fin de celebrar los logros obtenidos por el Equipo Comercial, retos alcanzados, roles y responsabilidades adquiridas en el marco de la pandemia de este año y los diferentes impases por los que tuvieron que pasar para poder llegar a las empresas en el marco de la situación mundial que se está viviendo actualmente.

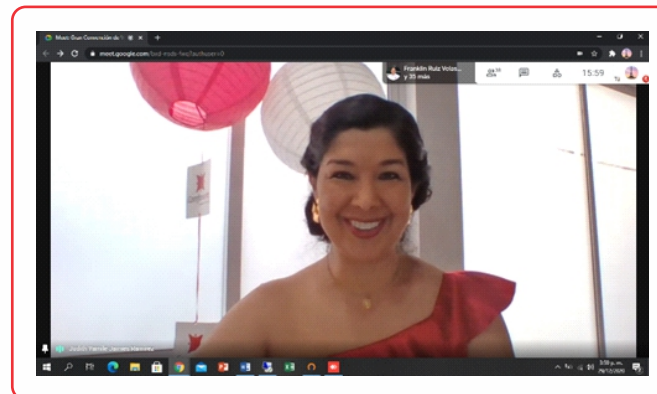
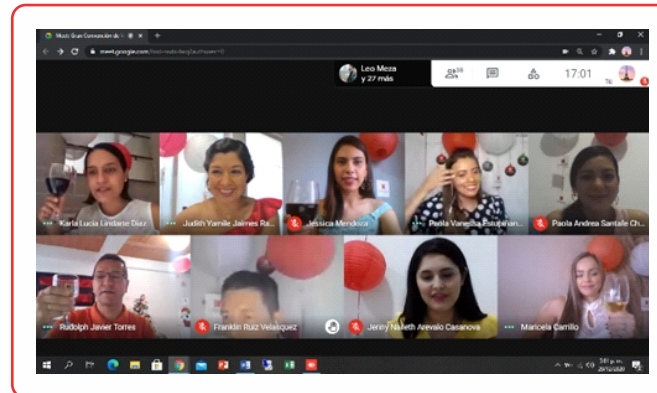
Así mismo, el equipo comercial celebra el día del asesor COMFANORTE, y recibe charlas y/o capacitaciones con el fin de mejorar su labor cada día.

### **Charlas y Capacitaciones:**

En el marco de la pandemia no se pudieron realizar actividades de integración presenciales, por lo anterior, se implementó la estrategia de la virtualidad en donde se convocó al personal por medio de la plataforma meet y se coordinó diferentes charlas en pro del bienestar de los trabajadores, tales como:

- Alimentos para fortalecer el Sistema Inmune, orientada por la Nueva EPS.
- Higiene del sueño en tiempos difíciles, orientada por la Nueva EPS.
- Taller de educación financiera, orientada por el BBVA.
- Traslado de Régimen y prima media, orientada por Colpensiones.
- Prevención de accidentes y caídas a nivel, orientada por la ARL SURA.
- Seguro de vida, orientada por la ARL SURA.

En cuanto al clima organizacional, se realizó una intervención psicosocial grupal, la cual consistía en dar un parte de tranquilidad al personal notificado por aislamiento preventivo, crear conciencia de la importancia de informar la presencia de



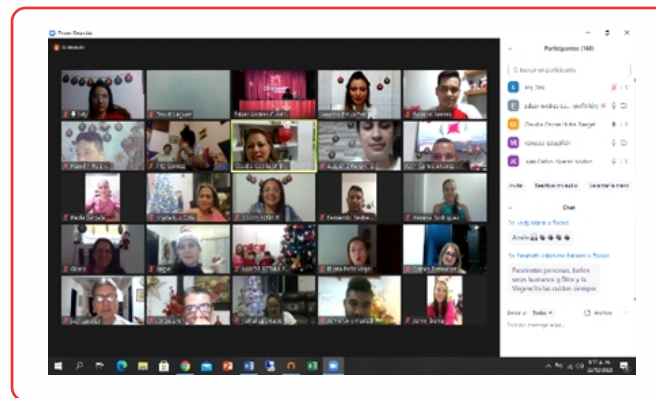
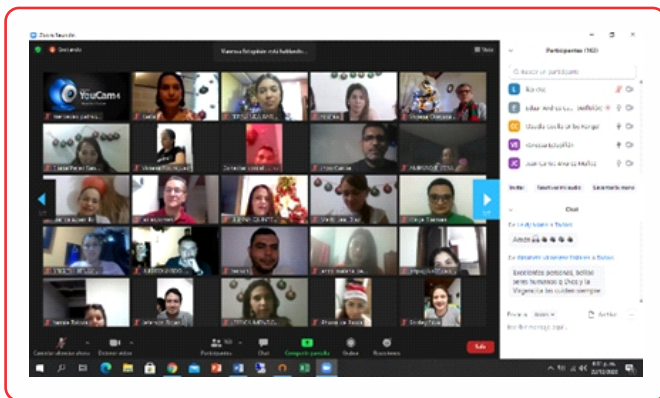
síntomas COVID – 19 y poner en práctica el protocolo de bioseguridad para el bienestar de los trabajadores en sus hogares y en los puestos de trabajo. Posteriormente la Psi. Paola Roas expone el tema toma de conciencia y bienestar físico - mental frente al COVID-19.



## 14. Personas que integran la Corporación

### **Despedida de Fin de Año**

Se cierra el año 2020 con la despedida de Fin de Año, con música navideña para poder compartir con la familia una cena, la cual fue entregada previamente a cada trabajador.



### **Cifras de impacto**

- Para 2020 se realizó la inducción general a la Caja a 259 personas que ingresaron a la Caja entre personal directo, practicantes universitarios y aprendices SENA.
- Se cuenta para el año 2020 con un total de 434 trabajadores directos y 24 aprendices SENA.
- 10 trabajadores fueron ascendidos permitiendo el desarrollo de carrera y la preservación del conocimiento en la Organización.
- Fueron otorgadas 72 becas para estudio de hijos de trabajadores en el Colegio Comfanorte y 11 en el Centro Educativo.
- Fueron otorgadas 21 becas para estudio en Educación Superior y 6 a nivel de especialización para los trabajadores que estudian en la Fundación de Estudios Superiores – FESC, aportando al crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores.

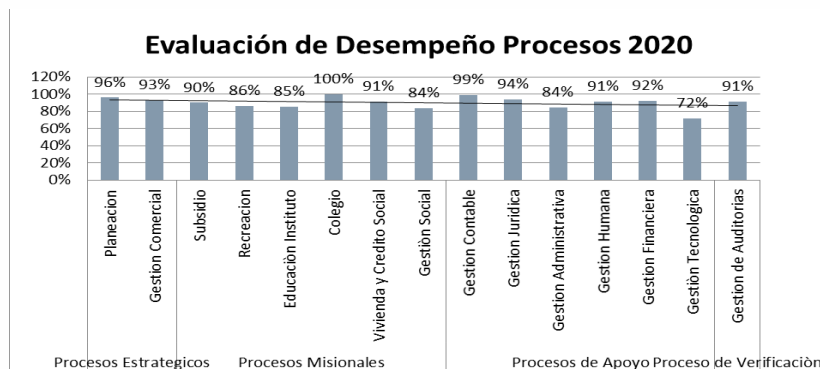




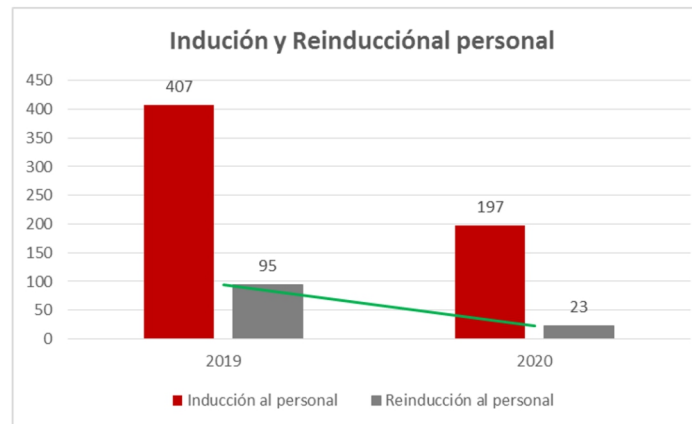
## 14. Personas que integran la Corporación

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

En el año 2020 se realizó la evaluación del seguimiento al desempeño del 2019, para la cual se modificó el formato de la evaluación, incluyendo un componente de conocimiento del cargo y se asignaron parámetros para asignar un correcto grado de valoración para cada ítem como una guía para el evaluador. Se obtuvo un promedio de 90% entre los 15 procesos manteniendo un alto grado de desempeño en un nivel óptimo.



Para la vigencia 2020 se realizó inducción a 197 personas entre personal directo, temporal, practicantes universitarios y aprendices SENA, Líderes Deportivos y recreativos, evidenciándose una disminución significativa de 210 personas con respecto al periodo anterior. De igual manera las Re inducciones arrojaron una disminución de 72 comparado con la vigencia anterior.





## 14. Personas que integran la Corporación

Para el 2020 se incrementaron las capacitaciones programadas en algunos procesos, en parte debido a la adquisición de la G-suite de Google lo cual cabe resaltar permitió mantener el cumplimiento de las capacitaciones de manera virtual en los periodos de aislamiento obligatorio y selectivo decretados por el gobierno para contrarrestar la expansión de la pandemia.

Se desagregan por cada uno de los procesos las capacitaciones programadas y ejecutadas durante el año 2020:



Desplegando las capacitaciones programadas y ejecutadas en cada uno de los procesos se puede observar que de los 15 procesos el 47% se mantuvo por debajo del 50% de cumplimiento, aclarando que por las condiciones de pandemia un porcentaje del cumplimiento no dio por modificaciones de los proveedores en cuanto a reprogramación de actividades para el año 2021.

Dentro de los procesos que cumplieron con la

programación y por necesidad del servicio se aumentó la cantidad de capacitaciones programadas se resalta a Recreación, Gestión Contable, Gestión Tecnológica y Gestión Financiera.

### 14.15 Seguimiento al Proceso de Cierre de Brechas

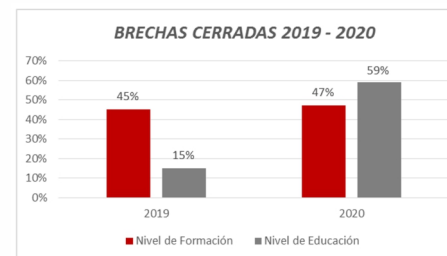
Las brechas se encuentran clasificadas de acuerdo a su estado, para 2020 se tiene: en estado Abierto 215 Trabajadores por nivel de Formación (Curso Sistemas integrados de Gestión y/o Manejo de herramientas ofimáticas) que no han iniciado con el proceso; 7 trabajadores en estado de Seguimiento por nivel de Educación y Formación. En estado Cerrado 210 trabajadores de los cuales 12 cerraron brechas por nivel de Educación (Educación Nivel Profesional) y 198 restantes cerraron brechas por Nivel de Formación concerniente a la actualización de la NTC ISO 9001: 2015, manejo de herramientas y normas NTC 5555 - 5556 ofimáticas a través del Instituto Técnico Laboral y demás entidades de educación superior.



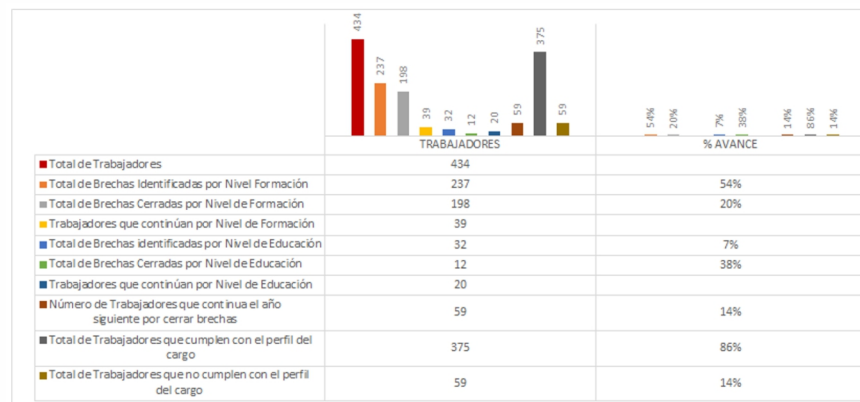


## 14. Personas que integran la Corporación

El seguimiento al proceso de cierre de brechas de los perfiles de cargo con relación al nivel educativo cerró con el 15% durante el año 2019, considerado como un logro significativo con respecto a los periodos vigencias 2016, 2017, 2018; sin embargo, durante 2020 se cierra en un 47% teniendo en cuenta el aumento de la planta de personal de Comfanorte.



En 2020 se evalúan nuevamente los perfiles de cargo, para garantizar que el talento humano sea el idóneo para desempeñarse en los cargos de los diferentes procesos de la Caja; evaluando el nivel de educación se generan compromisos, para dar cumplimiento al perfil requerido para el cargo ocupado, sin embargo, se amplían los criterios para la identificación de brechas incluyendo la evaluación de nivel de formación. Al cierre de noviembre de 2020, se evidencian los siguientes resultados:



Para el 2021 continúan 59 trabajadores equivalente al 14% de la población con brechas identificadas tanto en nivel de educación como en nivel de formación. Así mismo se observa que el 86% del personal cumplen con el perfil del cargo a corte del 3 de diciembre 2020.



# 15. Respeto por los Derechos Humanos

GRI 412-2; GRI 412-3



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

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

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

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

En el año 2020, se capacitaron 135 colaboradores en Derechos Humanos y 37 colaboradores en lucha contra la corrupción. La Corporación seguirá cumpliendo con sus compromisos.

## 16. Cooperación y Alianzas Estratégicas

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

### 16.1 Participación en Iniciativas Externas GRI 102-12

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

### 16.2 Afiliación a Asociaciones GRI 102-13

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

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



109



## 17. Tabla de Indicadores GRI

ESTÁNDAR GRI		INFORME 2019	
100 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		EJE DE SOSTENIBILIDAD	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Nuestra Corporación	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Corporación	6; 36
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra Corporación	11
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra Corporación	11
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra Corporación	6
102-6	Mercados servidos	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	36
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra Corporación	9; 10
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas que integran la Corporación	93
102-9	Cadena de suministro	Nuestra Corporación	11
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Desarrollo e Inversión Social	88
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cumplimiento de la Legislación	14
102-12	Iniciativas externas	Cooperación y Alianzas Estratégicas	109
102-13	Afiliación a asociaciones	Cooperación y Alianzas Estratégicas	109

110



## 17. Tabla de Indicadores GRI

ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección	4
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Gestión del Riesgo Corporativo	4; 77
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo	30
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno Corporativo	30
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	30
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	30
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cumplimiento de la Legislación	14
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	79
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo	31
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	30
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	31
102-25	Conflictos de intereses	Cumplimiento de la Legislación	14



## 17. Tabla de Indicadores GRI

102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Gobierno Corporativo	32
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	14
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	14
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión del Riesgo Corporativo	77
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión del Riesgo Corporativo	77
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nuestro Sistema de Gestión Integral	24
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	14
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	14
102-35	Políticas de remuneración	Personas que integran la Corporación	95
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Personas que integran la Corporación	95
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Cumplimiento de la Legislación	15
102-38	Ratio de compensación total anual	Personas que integran la Corporación	95
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Personas que integran la Corporación	95





## 17. Tabla de Indicadores GRI

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	79
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Personas que integran la Corporación	96
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	79
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	80
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cumplimiento de la Legislación	15
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12
102-47	Lista de temas materiales	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12
102-48	Reexpresión de la información	Cumplimiento de la Legislación	15
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Cumplimiento de la Legislación	15
102-50	Periodo objeto del informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12
102-51	Fecha del último informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12



## 17. Tabla de Indicadores GRI

102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Nuestro Informe de Sostenibilidad	12
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	18
102-56	Verificación externa	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
ENFOQUE DE GESTION			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comprometidos con la Sostenibilidad	27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con la Sostenibilidad	27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con la Sostenibilidad	27
200 ECONÓMICOS			
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Solidez Financiera Corporativa	68
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Cumplimiento de la Legislación	15
201-3	Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cumplimiento de la Legislación	15
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Cumplimiento de la Legislación	15



## 17. Tabla de Indicadores GRI

202	PRESENCIA EN EL MERCADO		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cumplimiento de la Legislación	15
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Personas que integran la Corporación	94
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Desarrollo e Inversión Social	88
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Desarrollo e Inversión Social	88
204	PRESENCIA EN EL MERCADO		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Cumplimiento de la Legislación	82
205	ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Cumplimiento de la Legislación	15
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión del Riesgo Corporativo	78
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	16
206	COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Cumplimiento de la Legislación	16



## 17. Tabla de Indicadores GRI

300 AMBIENTALES			
301	MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Declaraciones ambientales	19; 92
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Protección del Medio Ambiente	89
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	Declaraciones ambientales	19
302	ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Protección del Medio Ambiente	90
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Protección del Medio Ambiente	90
302-3	Intensidad energética.	Declaraciones ambientales	19
302-4	Reducción del consumo energético.	Protección del Medio Ambiente	90
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Declaraciones ambientales	19
303	AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente.	Protección del Medio Ambiente	90
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Declaraciones ambientales	19
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Declaraciones ambientales	19



## 17. Tabla de Indicadores GRI

304 BIODIVERSIDAD			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Protección del Medio Ambiente	90
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Declaraciones ambientales	19
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Declaraciones ambientales	19
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Declaraciones ambientales	20
305 EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Declaraciones ambientales	20
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Declaraciones ambientales	20
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Declaraciones ambientales	20
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	20
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	20
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Declaraciones ambientales	20
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Declaraciones ambientales	20



## 17. Tabla de Indicadores GRI

306	EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Declaraciones ambientales	20
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Declaraciones ambientales	20
306-3	Derrames significativos.	Protección del Medio Ambiente	91
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Protección del Medio Ambiente	89
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	Declaraciones ambientales	20
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Protección del Medio Ambiente	89
308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Declaraciones ambientales	20
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Declaraciones ambientales	20
400	SOCIALES		
401	EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Personas que integran la Corporación	94
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Personas que integran la Corporación	96
401-3	Permiso parental.	Personas que integran la Corporación	97



## 17. Tabla de Indicadores GRI

402	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Cumplimiento de la Legislación	16
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.	Personas que integran la Corporación	94
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Personas que integran la Corporación	97
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Personas que integran la Corporación	97
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Personas que integran la Corporación	97
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Personas que integran la Corporación	101
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Personas que integran la Corporación	101
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Personas que integran la Corporación	105
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Personas que integran la Corporación	94
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Cumplimiento de la Legislación	16



## 17. Tabla de Indicadores GRI

406	NO DESCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Cumplimiento de la Legislación	17
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Cumplimiento de la Legislación	17
408	TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Cumplimiento de la Legislación	17
409	TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Cumplimiento de la Legislación	17
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	17
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Cumplimiento de la Legislación	17
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	17
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	108
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	108

120





## 17. Tabla de Indicadores GRI

413	COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Cumplimiento de la Legislación	18
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Cumplimiento de la Legislación	18
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	18
415	POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Cumplimiento de la Legislación	18
416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Personas que integran la Corporación	93
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Cumplimiento de la Legislación	18
417	MARKETING Y ETIQUETADO		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	67
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	84
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	86

121



## 17. Tabla de Indicadores GRI

418	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Cumplimiento de la Legislación	18; 86
419	CUMPLIMIENTO SOCIECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Cumplimiento de la Legislación	18



[www.comfanorte.com.co](http://www.comfanorte.com.co)