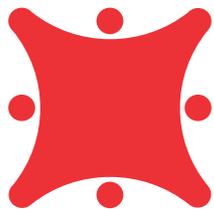


Informe de sostenibilidad 2021



#SigamosAdelante





Comfanorte[®]
Donde queremos estar

2021

Fue el año ideal para Seguir Adelante, de la mano de nuestras empresas, trabajadores afiliados y sus familias, fue la época perfecta para reafirmarle a los nortesantandereanos nuestro compromiso constante por el mejoramiento de su calidad de vida, bienestar y felicidad. Creímos y le apostamos a la reactivación económica segura, apoyando a nuestros empresarios a través de estrategias que fortalecieron la competitividad y el crecimiento regional.

#SigamosAdelante 

2

Contenido



4	Mensaje de la Dirección
6	Nuestra Corporación
13	Nuestro Informe de Sostenibilidad
15	Cumplimiento de la Legislación
23	Nuestro Sistema de Gestión Integral
32	Comprometidos con la Sostenibilidad
36	Gobierno Corporativo
43	Alcance, innovación y generación de valor de nuestro Portafolio de Servicios
78	Solidez Financiera Corporativa
87	Gestión del Riesgo Corporativo
89	Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas
97	Desarrollo e Inversión Social
98	Protección del medio ambiente
103	Personas que integran la Corporación
118	Respeto por los Derechos Humanos
119	Cooperación y Alianzas Estratégicas
120	Tabla de Indicadores GRI

1. Mensaje de la Dirección

GRI 102-14 Y GRI 102-15

El 2021 fue un año de grandes retos, teníamos el compromiso enorme de apoyar a las empresas en la reactivación económica, luego de los efectos de la pandemia ocasionada por la Covid-19, lo asumimos creando nuevas propuestas de acuerdo a la necesidad de los afiliados, promoviendo la adaptación, la competitividad, la productividad y el crecimiento, desde cada uno de los frentes de trabajo de Comfanorte, apoyados de un excelente equipo de trabajo, con cualidades integras, siempre dispuestos a dar lo mejor por la calidad del proceso y los beneficiarios.

Gracias por seguir creyendo en nuestra corporación, por ser nuestros aliados estratégicos, permitiéndonos trabajar en conjunto por el bienestar y calidad de vida de las familias afiliadas, generando un impacto favorable en los hogares nortesantandereanos, que llevan en su corazón la marca Comfanorte.

Logramos cumplir con la totalidad y de manera satisfactoria, con los avances de las actividades, de las acciones de mejora, propuestas para cada observación encontrada en la intervención y las cuales quedaron planteadas en el Plan de Mejoramiento de la Medida Cautelar de Intervención Administrativa Total. Realizamos un trabajo armónico entre la Agencia Especial de Intervención, en cabeza del Dr. Raúl Fernández Núñez Marín, quien se destacó por su compromiso en la búsqueda de resultados para el buen funcionamiento de Comfanorte, logrando impactar de manera favorable a los trabajadores afiliados.

En el 2021 registramos unos incrementos significativos en la gestión administrativa y prestación de servicios, aumentamos en el recaudo de aportes, crecimos en número de empresas, en la población cubierta, en el pago de las cuotas monetarias, beneficiamos a la población cesante con más de 6.000 millones en subsidios, crecimos en asignaciones de crédito, ampliamos la cobertura de los programas especiales de Hilos de Plata y Escalando Sueños, incrementamos el número de niños y niñas beneficiarios con el programa de Atención Integral a la Niñez, estudiantes del Colegio y del Instituto; también tuvimos un incremento favorable en el uso de los servicios de recreación en especial del Ecoparque Comfanorte, el pulmón de Norte de Santander.

1. Mensaje de la Dirección

Además, destacamos el trabajo del Centro de Vacunación, donde registramos un crecimiento del 267.6%, con 12.819 dosis aplicadas, más que el año 2020, en las cuales se encuentran las vacunas contra la Covid -19 aplicadas en el marco de la iniciativa nacional "Empresas por la vacunación".

En cuanto a los resultados financieros y contables, expresamos un parte de tranquilidad, toda vez que Comfanorte es una Caja de Compensación Familiar con resultados favorables en términos generales, es una corporación sólida, sin efectos adversos que pongan en riegos la operación o finanzas. Sin embargo, es deber garantizar la sostenibilidad, transparencia y la política anticorrupción con el monitoreo constante, a través de los mecanismos ordinarios de inspección, vigilancia y control.

Comfanorte tiene todo el potencial para seguir prestando un servicio social a los afiliados, trabajando en armonía por el bienestar de los trabajadores, en la creación de proyectos, programas y actividades, dirigidos a la compensación de las familias, de un buen gobierno corporativo depende los resultados positivos para los afiliados, trabajando en equipo, en coordinación interinstitucional, podemos crecer en utilidad social e impacto favorable para los beneficiarios.

Por eso, en el 2022 #HayRazones para seguir comprometidos con el bienestar y calidad de vida de los afiliados.

Muchas gracias.

Comfanorte, su caja de compensación familiar.

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 GRI 102-5; caracterizada por su filosofía de servicio social y el interés en satisfacer las necesidades y expectativas de afiliados y usuarios.

Servicios de la Corporación: GRI 102-2

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

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 2021 fue de \$35.569 pesos. Esta cuota la rige la Superintendencia de Subsidio Familiar según las características socioeconómicas del departamento y el cociente departamental. En el año 2021, se pagaron 810.616 cuotas monetarias, por un monto de \$28.462 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 2021, 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 2021 fueron entregados 41.300 kits escolares por valor de \$1.194 millones de pesos y 1.840 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 2021, se entregó un total de \$ 1.499 millones de pesos en subsidio de vivienda, beneficiando a 55 familias de Norte de Santander.

Subsidio al Cesante: Es un beneficio otorgado a las personas que estén cesantes y que hayan cotizado a una Caja de Compensación durante un año. Protegimos y acompañamos a los trabajadores que quedaron cesantes, brindándoles alternativas para reincorporarse en el menor tiempo posible a la vida laboral, gracias a nuestra Agencia de Gestión y Colocación de empleo.

En el 2021 otorgamos beneficios económicos por un monto de 6.083,4 millones de pesos a 2.390 beneficiarios, en pago de seguridad social, pensión, cuota monetaria y bono de alimentación, además se invirtieron \$1.262,8 millones dirigidos a 1.397 afiliados que se encontraban cesantes, con el beneficio de capacitación, fortaleciendo su perfil laboral y competencias para el futuro.

Beneficiarios Mecanismo de Protección al Cesante		
FOSFEC - Subsidios asignados Año 2021		
Tipo de subsidio	Número de beneficiarios	Monto \$
Beneficiarios Decretos 488 y 779 de 2020	2.387	\$ 6.079.033.263
Beneficiarios Ley 1636 de 2013	3	\$ 4.400.220
Total	2.390	\$ 6.083.433.483

6.083,4 millones de pesos
a 2.390 beneficiarios



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.



- *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 2021 se llegó a 9.424 empresas afiliadas y a 109.391 trabajadores afiliados dependientes; logrando una población cubierta de 270.182 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



2. Nuestra Corporación

corazón (cardiovascular) y Vacunación, para afiliados y público en general; también atiende en el programa de Atención Integral a la Niñez AIN en convenio con el ICBF. Como agregado a la función social de la Caja, la Corporación desarrolla programas y proyectos sociales dirigidos a grupos vulnerables del departamento y la región.

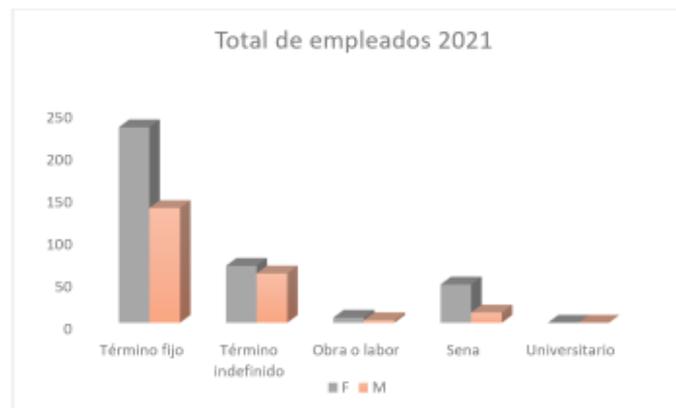
La Caja entonces, se concibe como una corporación conformada por 6 Unidades Estratégicas de Servicios, denominadas UES, que funcionan como procesos misionales prestadores de los servicios sociales, apoyados en los procesos de soporte, además de procesos gerenciales, de verificación y de ajuste que componen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

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

En Comfanorte, valoramos el Talento Humano como principal recurso para un alto desempeño y una prestación de servicios de alta calidad cumpliendo con nuestro objetivo social en nuestra área de Cobertura. El Número Total de Empleados al cierre de 2021, fue de 556 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 57 aprendices, de los cuales el 79% fueron mujeres y el 21% hombres.

Tipo de Contrato vs Género	2021	
	F	M
Término fijo	230	135
Término indefinido	67	58
Obra o labor	6	3
Sena	45	12
Universitario	0	0
TOTAL	348	208





Servicios prestados en el 2021 GRI 102-7 (ii)

Los productos vendidos de nuestra Corporación se expresan a través de los ingresos recibidos por ingresos operacionales y no operacionales. En el año 2021, se obtuvieron ingresos por valor de \$88.923. Millones de pesos, superando en un 18% lo recaudado en el año 2020; representados en \$14.004 millones de pesos. Lo anterior, distribuidos en ingresos operacionales: Aportes afiliados \$77.555 millones de pesos e ingresos servicios sociales \$11.368 millones de pesos.

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

GRI 102-3 Sedes y GRI 102-4 Operación





2. Nuestra Corporación

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 novena edición de su Informe anual de Sostenibilidad del año 2021 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 2020. 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 2021, 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. GRI102-32

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



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 GRI 102-11

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.

4. Cumplimiento de la Legislación

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

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

3. Conflictos de intereses GRI 102-25

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

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

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

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

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



4. Cumplimiento de la Legislación

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

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

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

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

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

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

9. Re expresión de la información GRI 102-48

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

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

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

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

Durante el año 2021, no hubo implicaciones significativas financieras u otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que afectaran la normal operatividad de la gestión de la Corporación.

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

Al corte del presente informe (Año 2021) la Corporación no tiene obligaciones con ninguna persona en lo que respecta a beneficios u otros planes de jubilación en ninguna de sus sedes.

13. Asistencia financiera recibida del gobierno

GRI 201-4

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



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

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

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

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

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

Durante el período de reporte del presente informe (año 2021) 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 2021), 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.

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

Durante el período de reporte del presente informe (Año 2021) no se presentaron casos de ningún tipo de discriminación en ninguno de los subprocesos de la Corporación.



4. Cumplimiento de la Legislación

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 2021) 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 2021) 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 2021) 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 2021) 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 2021) 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 (2021) 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.



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 2021 no se realizó 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 2021) 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 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 2021) 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 2021) 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.



4. Cumplimiento de la Legislación

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

En la vigencia del informe para el año 2021 no se presentaron incumplimientos de leyes o normativas en los ámbitos social y económico en ninguna de nuestras sedes y procesos de la Corporación.

Declaraciones Ambientales:

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

Para la vigencia 2022 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 2021) no se identificaron productos reutilizados en ninguno de nuestros servicios al igual que con los materiales envasados. Para la vigencia 2022 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 2021) no se tiene la medición de la intensidad energética de la Corporación. Se proyecta para el año 2022 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 2021 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 2021) 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.

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 2022 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



4. Cumplimiento de la Legislación

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

Durante el año de esta vigencia (2021) 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 2021. 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 (2021).



5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

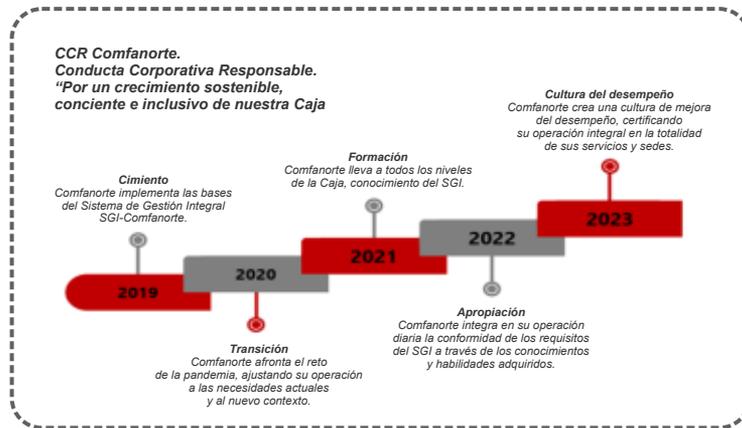
5.1 Sistema de Gestión Integral y los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

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.





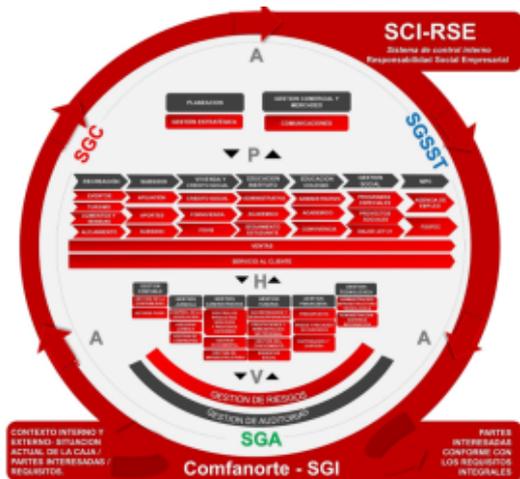
5. Nuestro Sistema de Gestión Integral



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:

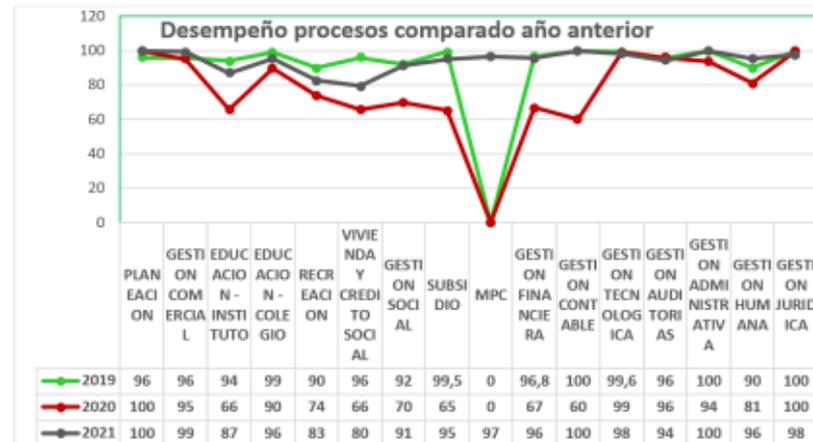


MAPA DE PROCESOS V4-Resolución AEI No. 019 de 27/04/2021

5.2 Resultados del Desempeño Corporativo (Direccionamiento 2019 – 2023)

En el consolidado de la información, se puede observar que el desempeño de los procesos de las UES y los de apoyo, presentaron un aumento en su desempeño, resaltando que se pasó de un 82% en el 2020 a un 94% en el 2021, situación que es resultado de las estrategias de prestación de servicio.

PROCESO	2019	2020	2021
PLANEACION	96	100	100
GESTION COMERCIAL	96	95	99
EDUCACION - INSTITUTO	94	66	87
EDUCACION - COLEGIO	99	90	96
RECREACION	90	74	83
VIVIENDA Y CREDITO SOCIAL	96	66	80
GESTION SOCIAL	92	70	91
SUBSIDIO	99,5	65	95
MPC	0	0	97
GESTION FINANCIERA	96,8	67	96
GESTION CONTABLE	100	60	100
GESTION TECNOLOGICA	99,6	99	98
GESTION AUDITORIAS	96	96	94
GESTION ADMINISTRATIVA	100	94	100
GESTION HUMANA	90	81	96
GESTION JURIDICA	100	100	98
TOTAL PROMEDIO	96	82	94





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 identificó 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

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

Visión

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

Política

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

**Política del Sistema
de Gestión de la Calidad**





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

- *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.*
- *Lograr el 100% de eficacia en la reinversión de activos físicos y tecnológicos y programas sociales, proyectados anualmente, para alcanzar un desarrollo sostenible.*
- *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.*
- *Implementar en un 100% el sistema integral de gestión ética y socialmente responsable, para generar una cultura de mejora de desempeño de la Corporación.*
- *Implementar en un 100% el proyecto de fortalecimiento de perfiles de cargos en el 2023, para generar una cultura de gestión del conocimiento corporativo.*



30

8



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.

5.4 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales: GRI 102-31

La Corporación, por medio de su Sistema de Gestión de la Calidad SGC bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015; su Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 y su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene implementado suficientes, adecuadas y eficientes medidas para evaluar el desempeño de los mismos: Se cuenta con un Sistema de Indicadores Estratégicos y Operativos basado en la metodología de Balance ScoreCard. Por otra parte, se realizan anualmente ejercicios de Auditorías Internas y Revisión por la Dirección; 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.

6. Comprometidos con la Sostenibilidad



6.1 Ejes de Sostenibilidad Corporativa

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

	1 GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA + 28%
2 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD + 28%	
	3 INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN + 20%
4 GESTIÓN DE RIESGOS + 10%	
	5 SOLIDEZ FINANCIERA + 8%
6 RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS + 8%	
	7 PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN + 8%
8 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE + 8%	
	9 DERECHOS HUMANOS + 4%
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%

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 como 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.

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 relacionamiento 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, 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.



6. Comprometidos con la Sostenibilidad

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 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

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



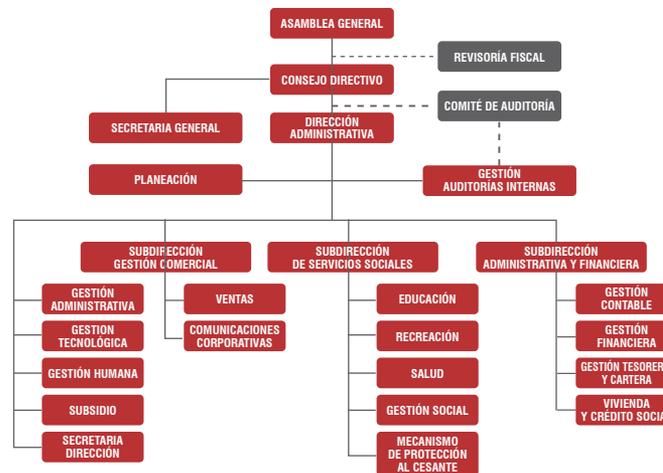
7.1 Lucha contra la Corrupción GRI 102-16 GRI 102-17

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 siguiente gráfica:



ESTRUCTURA APROBADA SEGÚN RESOLUCIÓN AEI No. 065 DEL 29/12/2021

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.



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

Consejo Directivo

Raúl Fernando Núñez Marín

Agente especial de intervención

Director Administrativo

Oscar Guillermo Gerardino Astier

Subdirectora Comercial

Herling Ximena Fernández Maldonado

Subdirectora de Servicios Sociales

Silvia Liliana Muñoz Valdivieso

Subdirector Financiero

Carlos Alberto García Camacho

Secretaria General

Yuly Ella Belén Parada Leal

Revisor Fiscal

Jairo Alfonso Jáuregui López





7. Gobierno Corporativo

7.4 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno GRI102-24

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

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

7.5 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia 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.

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.



7. Gobierno Corporativo

Funciones:

a) Interpretar y reglamentar los estatutos de la entidad llenando los vacíos que en ella se encuentren y dirimir los conflictos que sobre el particular se presente.

b) Aprobar en consonancia con el orden de prioridades fijadas por la presente Ley, los planes y programas a que deben ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales. Los planes y programas antedichos serán sometidos al estudio y aprobación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y (u) organismo que el Gobierno determine.

c) Dictar y reformar dentro de las normas legales los reglamentos a que se someterá el otorgamiento del subsidio a los beneficiarios, la consignación de los aportes por los afiliados y las obligaciones que unos y otros tendrán con la Corporación. La cuantía de los aportes de los afiliados se determinará conforme a las disposiciones legales.

d) Acoger el valor de las cuotas de subsidio que fije la SSF mediante resolución cada año y constituir una reserva de fácil liquidez, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de la Corporación en cualquier emergencia y fijar su monto conforme a las disposiciones legales.

e) Fijar la destinación de las sumas no empleadas del porcentaje de gastos de administración autorizado y los saldos favorables que resulten después de cada ejercicio semestral; descontados los aportes que señale la Ley para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en inversiones para obras o servicios de beneficio social o reparto de subsidio extraordinarios y demás inversiones con sujeción a lo establecido en las normas legales.

f) Reglamentar lo relativo a las pruebas para acreditar el derecho a recibir subsidio, sobre afiliación y dependencia económica de las personas beneficiarias a su cargo.

g) Aprobar o aplazar el ingreso a la Corporación de los empleadores que deseen afiliarse y resolver sobre la suspensión o pérdida del ejercicio de miembro de la Corporación de conformidad con las disposiciones legales.

h) Designar y remover libremente al Director (a) Administrativo (a) y Secretario (a) General de la Corporación y crear los organismos y cargos que estime necesarios para el funcionamiento de la Corporación; fijar las remuneraciones y facultar al Director para la provisión de aquellos cuyos titulares no considere necesario designar directamente en razón de su categoría.



i) *Presentar a la Asamblea General, en asocio con el Director (a) Administrativo (a), las cuentas, balances e inventarios de la Corporación.*

j) *Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.*

k) *Autorizar al Director (a) Administrativo (a) para celebrar aquellos contratos por cuantía mayor a la establecida por la Asamblea y las normas legales y reglamentarias.*

l) *Ejercer la suprema dirección administrativa de la Corporación respetando las funciones que se hayan asignado a la Asamblea General (o a otra entidad) y decidir los casos de duda que se presentan sobre el otorgamiento de subsidios.*

m) *Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.*

3. Dirección Administrativa

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

Funciones:

a) *Llevar la representación legal de la Corporación*

b) *Cumplir y hacer cumplir la ley, los estatutos y reglamentos de la entidad, las directrices del Gobierno Nacional y los ordenamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.*

c) *Ejecutar la política administrativa y financiera de la Caja y las determinaciones del Consejo Directivo.*

d) *Dirigir, coordinar y orientar la acción administrativa de la Corporación*

e) *Presentar a consideración del Consejo Directivo las obras y programas de inversión, organización de servicios y el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos.*

f) *Presentar a la Asamblea el informe anual de labores, acompañado de los balances y estados financieros del correspondiente ejercicio.*

g) *Rendir ante el Consejo Administrativo los informes trimestrales de gestión y resultados.*



7. Gobierno Corporativo

h) Presentar ante la Superintendencia del Subsidio Familiar o al organismo que el Gobierno designe, los informes generales o periódicos que se lo solicitan sobre las actividades desarrolladas, el estado de ejecución de los planes y programas, la situación general de la entidad y los aspectos que se relacionan con la política de seguridad social del estado.

i) Presentar a la consideración del Consejo Directivo, los proyectos de planta de personal, manual de funciones y reglamentos de trabajo.

j) Suscribir los contratos que requiera el normal funcionamiento de la Caja, con sujeción a las disposiciones legales estatutarias.

k) Ordenar los gastos de la entidad.

l) Nombrar y remover libremente el personal de la Corporación, a excepción de aquellos funcionarios cuyo nombramiento corresponde a la Asamblea General.

m) Participar en las deliberaciones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto, con el fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia entre todos los programas que realice la Entidad.

n) Ejercer las demás funciones que le asigne la Asamblea General, el Consejo 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



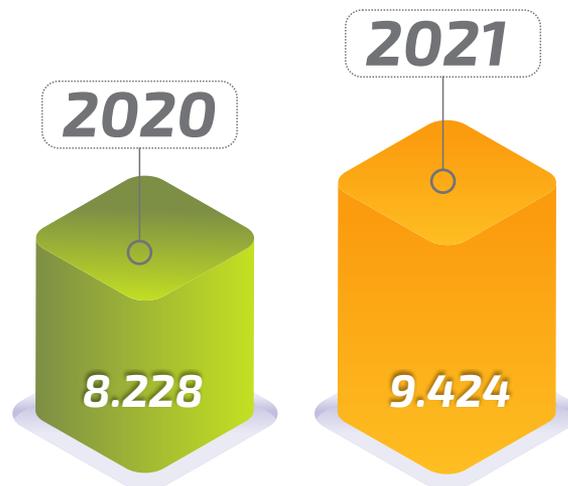
Subsidio y aportes

Seguimos brindando bienestar a nuestras familias afiliadas, gracias al respaldo y confianza de las empresas de la región.



Total de Empresas afiliadas

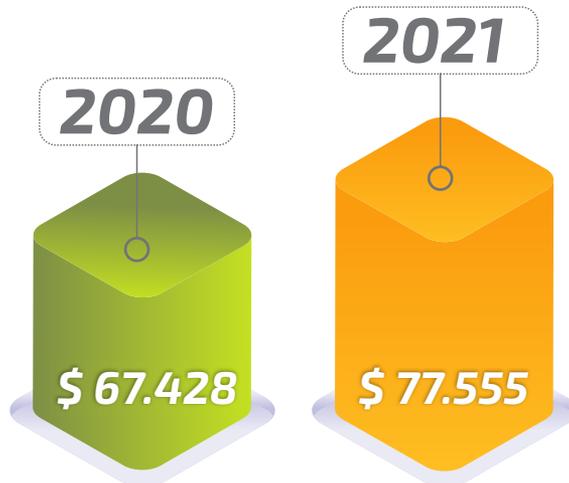
Gracias a la confianza y el apoyo que tejimos con nuestras empresas afiliadas. Hoy, somos una gran familia de **9.424 empresas**, representando un aumento del **15%** respecto al año anterior.



\$ Total de aportes parafiscales recaudados -En millones de pesos-

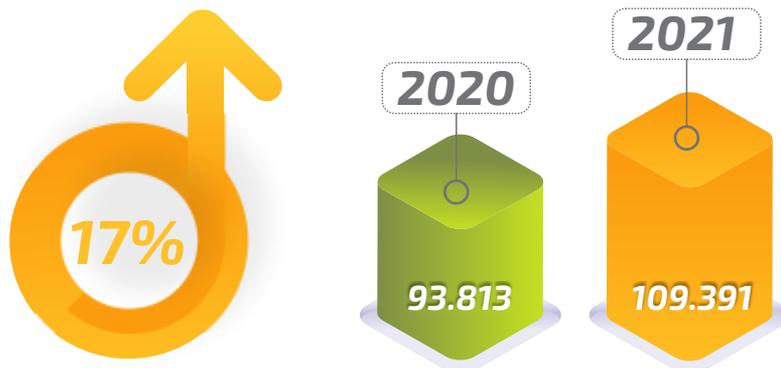


En el 2021 contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de las familias nortesantandereanas. Durante este tiempo de reactivación económica, logramos recaudar **\$77.555 millones de pesos**, representando un aumento del **15%** respecto al año anterior.





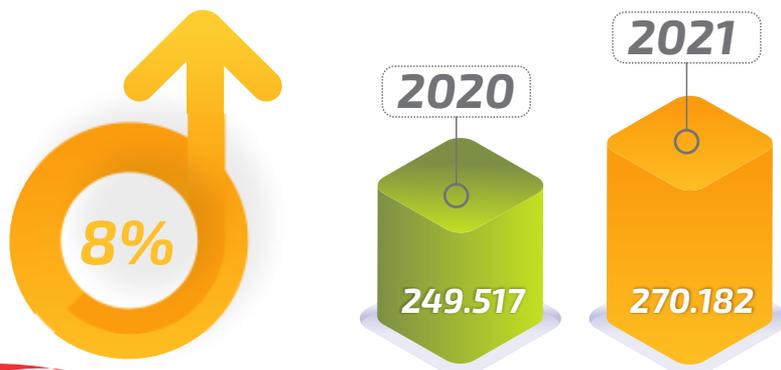
Número de trabajadores afiliados dependientes



El crecimiento de trabajadores afiliados dependientes ha mantenido una constante favorable. Demostrando que somos la Caja de los empresarios.



Número de Población Cubierta



Nuestros afiliados y sus familias son lo más importante para nosotros y en el 2021 crecimos un 8%.

\$ Cuota monetaria: Subsidio en dinero

Aliviamos las cargas económicas de nuestros afiliados y sus familias. Entregamos de manera efectiva a nuestros beneficiarios categorías A y B, la cuota monetaria a través de la tarjeta multiservicios en los diferentes puntos de pago en el departamento y en las entidades bancarias de su preferencia, gracias a la estrategia de bancarización que fomentamos durante este año.

Impactamos positivamente a una cobertura total de **270.182**, entre los cuales se entregaron **810.616** subsidios de cuota monetaria, por más de **28 mil millones de pesos**, representando un aumento del **8%** respecto al año anterior.





Kit escolar: Subsidio en especie

Entregamos morrales llenos de sueños y felicidad a los hijos de los trabajadores afiliados, entre las categorías A y B. En total fueron **41.300 kits escolares** los que logramos distribuir en todo el departamento. Gracias a esta importante iniciativa apoyamos a las familias de escasos recursos y reafirmamos una vez más nuestro compromiso con los niños, niñas y jóvenes de la región.

Para esta actividad se invirtieron **1.194 millones de pesos.**

41.300
kits escolares

1.194
Millones de pesos

48



Agencia de gestión y colocación de empleo

En el 2021 realizamos acompañamiento permanente a nuestros empresarios y oferentes en todo el departamento a través de nuestra Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, promoviendo siempre la formalidad y vinculación laboral. Invertimos **236,2 millones de pesos** en capacitaciones y cursos que permitieron fortalecer las competencias básicas y laborales de los beneficiarios.

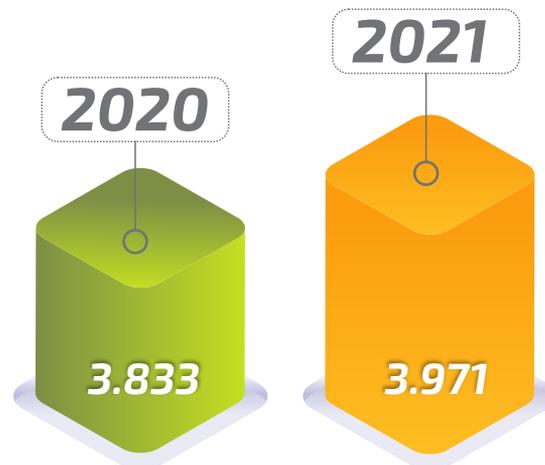
AGENCIA DE EMPLEO - Gestión AÑO 2021

Concepto	Metas	Ejecución	Cumplimiento
Demandantes inscritos	1.291	1.262	98%
Oferentes colocados	4.025	3.971	99%
Puestos de trabajo	7.401	9.813	133%
Oferentes remitidos	22.150	44.660	202%
Entrevista orientación laboral	6.751	6.738	100%
Talleres de orientación laboral	5.601	5.651	101%

Participamos en la estrategia Ruta de Empleo Cúcuta 2050 liderada por la alcaldía de Cúcuta, logrando ser el canal de las oportunidades laborales entre los empresarios y oferentes de la región y contribuyendo a la reactivación económica de la región.



Personas colocadas





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



Protegimos y acompañamos a los trabajadores que quedaron cesantes, brindándoles alternativas que les permitan reincorporarse en el menor tiempo posible a la vida laboral, gracias a nuestra Agencia de Gestión y Colocación de empleo.

En el 2021 otorgamos beneficios económicos por un monto de **6.083,4 millones de pesos** a **2.390 beneficiarios**, en pago de seguridad social, pensión, cuota monetaria y bono de alimentación, además se invirtieron **\$1.262,8 millones** dirigidos a **1.397 afiliados** que se encontraban cesantes, con el beneficio de capacitación, fortaleciendo su perfil laboral y competencias para el futuro.

Beneficiarios Mecanismo de Protección al Cesante

FOSFEC - Subsidios asignados Año 2021

Tipo de subsidio	Número de beneficiarios	Monto \$
Beneficiarios Decretos 488 y 779 de 2020	2.387	\$ 6.079.033.263
Beneficiarios Ley 1636 de 2013	3	\$ 4.400.220
Total	2.390	\$ 6.083.433.483

6.083,4 millones de pesos
a **2.390 beneficiarios**

Comfanorte
Donde que...

VALIDADO Superintendencia



Vivienda y crédito social

Brindamos un mundo de posibilidades para que logres hacer tus sueños realidad

Comfanorte





Subsidio familiar de vivienda

Con recursos FOVIS -Fondo de vivienda de interés social-

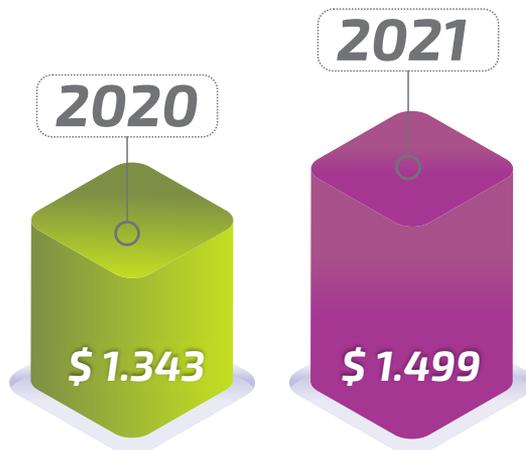


Proporcionamos las herramientas necesarias y le brindamos a nuestros afiliados el acompañamiento y asesoría, para que lograran postularse sin contratiempo a nuestras convocatorias. Durante el 2021, cumplimos el sueño de 55 familias de la región, quienes gracias al Subsidio de Vivienda, lograron adquirir su casa nueva, construir en sitio propio o mejorar la que ya tenían.

En total fueron entregados más de **1.499 millones de pesos** en subsidio de vivienda



Subsidios de vivienda
En millones de pesos





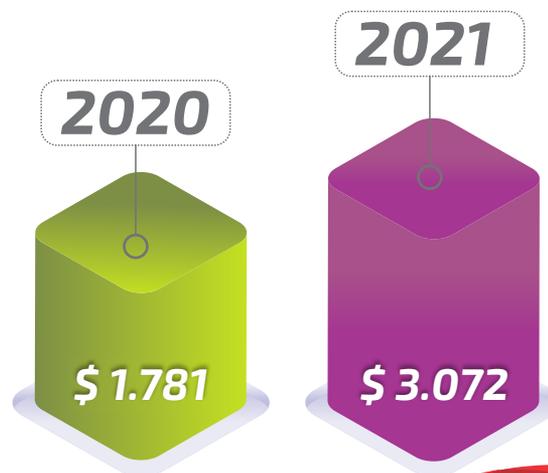
Crédito social

Apoyamos a nuestros afiliados en la materialización de sus sueños, brindando acompañamiento, asesoría y soluciones financieras, que contribuyeron al mejoramiento de su calidad de vida. Durante el año otorgamos **1.116 créditos** a trabajadores de la categoría A y B, por un monto de **3.072 millones de pesos**.

En esta vigencia, se suscribieron **95** convenios con las empresas afiliadas para facilitar el acceso a este servicio a través de libranza.



Monto de Créditos Aplicados
En millones de pesos





Gestión social

*Trabajamos por la construcción de una mejor sociedad,
más equitativa, justa e incluyente.*



Atención a la población Adulto Mayor

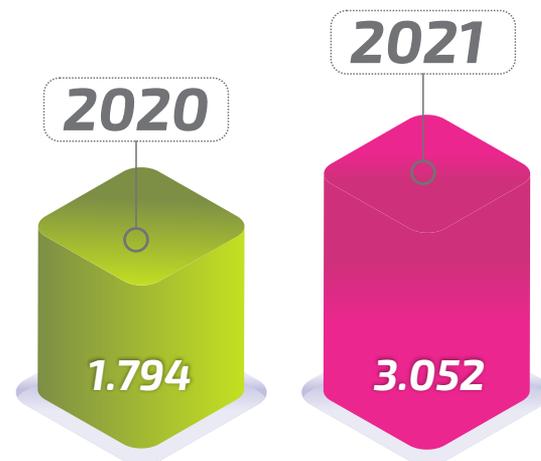
Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores. A través de nuestro Programa Hilos de Plata, brindamos atención integral y especializada a **3.052 usos** en todo el departamento, contribuyendo al mejoramiento de su salud física, mental, emocional y espiritual, a través de la implementación de actividades de recreación, cultura y deporte.

En el 2022, retomamos de manera presencial y cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad las actividades con aquellas personas mayores que iniciaron con su esquema de vacunación y para aquellos adultos que continuaron desde casa debido a sus comorbilidades, les realizamos visitas domiciliarias con nuestro personal calificado.

También, continuamos apostándole a la reducción de las brechas digitales, mediante la implementación de nuestras actividades y clases virtuales, donde logramos llegar a todos los rincones del departamento, permitiéndoles disfrutar de manera saludable y feliz esta etapa de sus vidas.



Número de usos

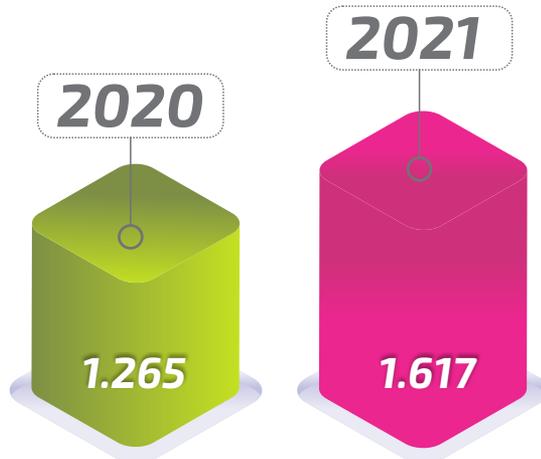




Personas con Discapacidades Especiales



Número de usos



¡En Comfanorte todos tenemos las mismas posibilidades y privilegios!

Nos encanta servir y dejar huella positiva en las familias nortesantandereanas a través de experiencias felices y de calidad, razón por la cual brindamos atención integral y acompañamiento permanente a las personas en condición de discapacidad a través de nuestro Programa Escalando Sueños.

Llegamos a **1.617 usos de niños, niñas y jóvenes** en situación de discapacidad (física, cognitiva y/o sensorial) y con necesidades especiales, brindando servicios de prevención, estimulación, educación especial, capacitación, recreación y deportes, tanto de manera presencial como virtual a través de nuestra plataforma de meet.

Dentro de las actividades desarrolladas con nuestros beneficiarios, sin duda la más efectiva fueron los bingos recreativos, los cuales permitieron integrarlos, divertirlos y mejorar sus condiciones físicas y mentales.



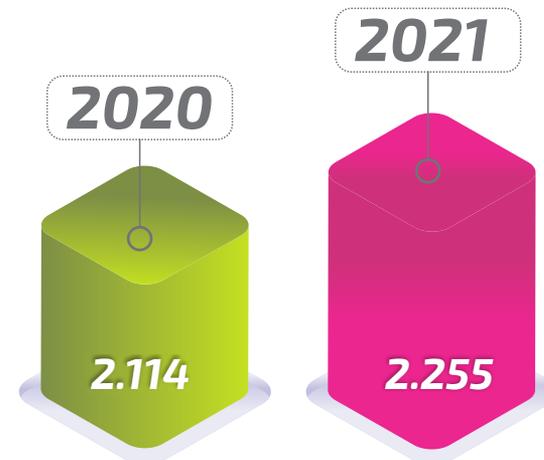
Atención integral a la niñez (AIN)

Amamos lo que hacemos y vivimos con total compromiso por nuestra región, generando bienestar y felicidad a las familias nortesantandereanas. Mediante el convenio con el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y el Programa Nacional FONIÑEZ, trabajamos bajo los componentes de Educación, Protección, Salud y Nutrición, por el desarrollo físico, cognitivo, social y emocional de niños y niñas entre las edades de 0 a 5 años.

En el 2021, operamos con amor, responsabilidad y compromiso en ocho Centros de Desarrollo Infantil, localizados en los municipios de Ocaña y Cúcuta, generando un impacto social de manera oportuna y eficiente en **2.255 niños y niñas** de escasos recursos.



Número de beneficiarios

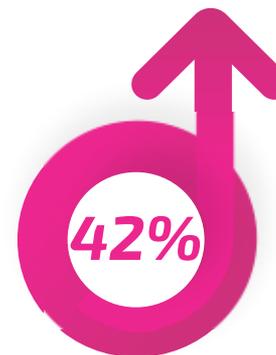


Comfanorte en tu corazón

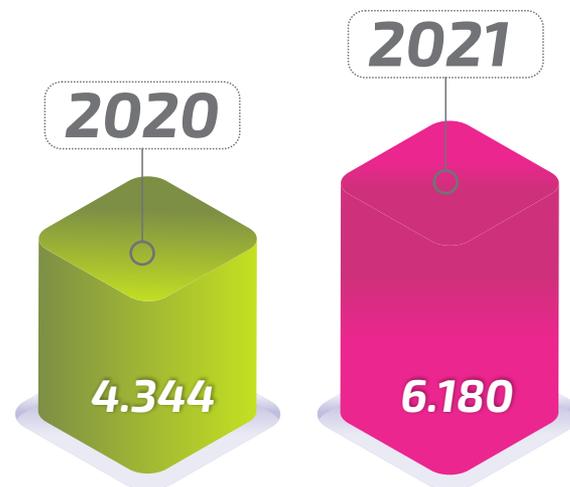
Transformamos positivamente la vida de los trabajadores de las empresas afiliados y potencializamos sus habilidades, gracias a la promoción de actividad física, alimentación y hábitos de vida saludable de nuestro Programa Comfanorte en tu corazón.

Con el personal altamente calificado, logramos orientar y sensibilizar a los participantes en la importancia del mejoramiento de su salud física y mental. Igualmente por medio de esta iniciativa contribuimos a la productividad, al mejoramiento del clima organizacional y el logro de los objetivos de nuestras empresas afiliadas, pues somos conscientes que un trabajador motivado, siempre desempeñará sus labores con excelencia y calidad.

*Gracias a esta estrategia de prevención y riesgo cardiovascular llegamos a **6.180 usos** de este servicio en el departamento.*



Número de usos





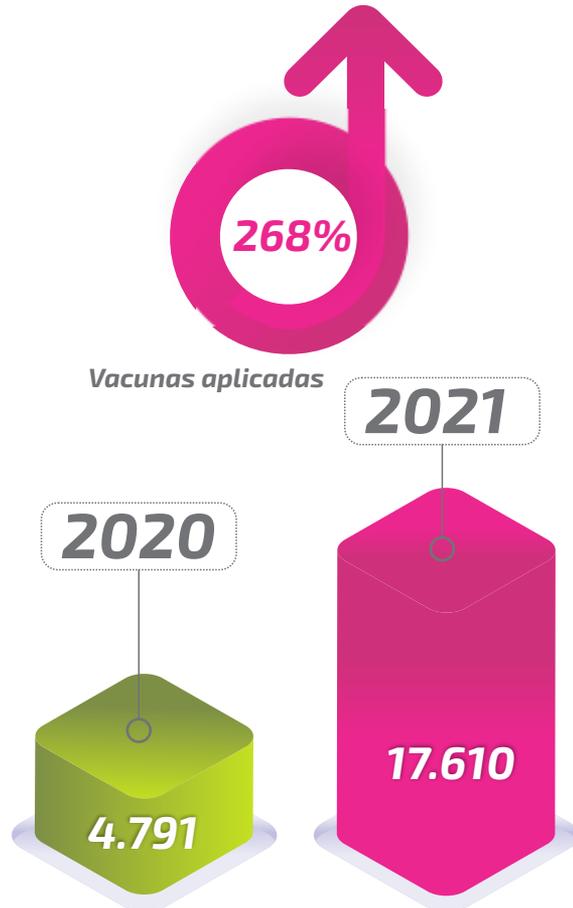
Vacunación

¡Nos encanta protegerte!

La vida y la salud de nuestros afiliados y sus familias, son nuestra prioridad, razón por la cual ofrecemos a lo largo del departamento el servicio de vacunación, en donde logramos reforzar la protección inmunológica y prevenir enfermedades o infecciones a futuro de los nortesantandereanos.

A través de nuestro centro de vacunación llegamos a **17.610 biológicos aplicados**. Además, con el fin de ofrecerles mayor tranquilidad y seguridad a los ciudadanos, ofrecemos el servicio domiciliario y extramural, llegando con el personal calificado hasta las casas de los trabajadores y empresas afiliadas, garantizando un servicio rápido y eficiente a cada uno de los beneficiarios

Comprometidos con el bienestar y la protección de nuestros trabajadores afiliados, también nos vinculamos a la estrategia del Gobierno Nacional y la ANDI denominado “Empresas por la vacunación”, iniciativa con el cual logramos prevenir la propagación de la Covid-19, apostarle a la reactivación económica segura de la región e inmunizar trabajadores de diferentes empresas con la primera, segunda, tercera y dosis de refuerzo, aplicando 12.174 vacunas.



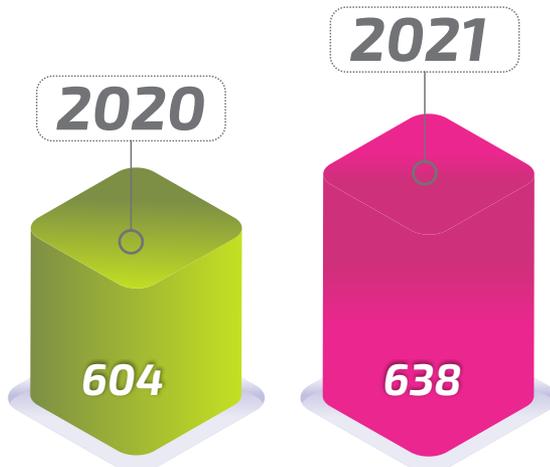


Prepensionados



Construimos nuevos caminos, llenos de bienestar y felicidad para **638 usuarios**, trabajadores afiliados quienes estaban próximos a pensionarse, brindándoles asesoramiento y acompañamiento psicosocial, con el fin que puedan adoptar y afrontar con mayor facilidad esta nueva etapa de sus vidas.

Fortalecimos sus capacidades personales a través de actividades lúdico-recreativas y desarrollamos habilidades de adaptación para que logren descubrir y adquirir nuevas capacidades que les permitan vivir productivamente en este ciclo vital del ser humano.



Apoyamos y asesoramos a los trabajadores de nuestras empresas afiliadas, mediante charlas informativas, donde logramos que los participantes, comprendieran las dimensiones jurídico-legales, vinculadas con las normas vigentes para el retiro laboral.

60



Convenio Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero



Nos encanta promover la cultura y despertar en nuestros afiliados toda su imaginación y creatividad, razón por la cual durante el 2021 lideramos en convenio con la Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, espacios lúdico-pedagógicos en todo el departamento, que contribuyeron a fomentar el hábito de la lectura, la escritura y la investigación.

Llegamos con nuestros talleres de arte y cultura a más de **126 mil usuarios** de manera virtual y presencial, en donde se destacan los servicios de promoción de lectura, préstamo de material bibliográfico con el morral viajero, taller uso de herramientas tiflotecnológicas para personas con discapacidad visual, taller de conversación en lengua de señas, sensibilizaciones en inclusión en las empresas como alfabetización tecnológica y digital, para personas con discapacidad visual y auditiva, entre otros.



126 mil usuarios



Educación

Fomentamos un aprendizaje de calidad e Inspiramos a nuestros estudiantes a perseguir sus sueños

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	5 IGUALDAD DE GÉNERO 	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
-------------------------------	-----------------------------	--



Institución Educativa Colegio Comfanorte

Educación formal

Reafirmamos nuestro compromiso social, trabajando por la formación integral de nuestros niños, niñas y jóvenes, brindándoles siempre diferentes alternativas para su crecimiento personal e intelectual a través de nuestro modelo educativo, incluyente y participativo.

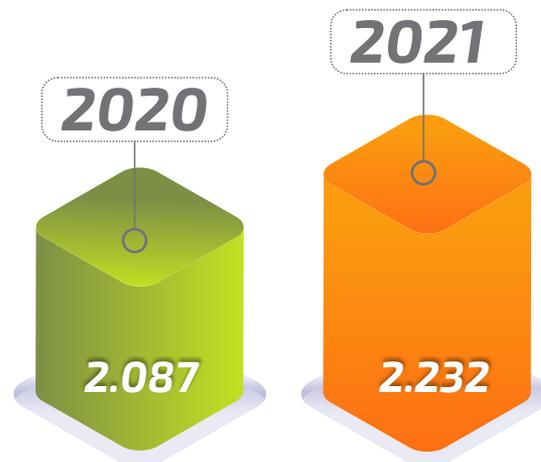
Para la vigencia 2021, el 93% de la población estudiantil, correspondió a afiliados de categorías A y B; cumpliéndose de esta manera con la misión fundamental del servicio de educación formal de nuestra Caja.

Durante este año graduamos a 122 bachilleres técnicos por competencias laborales en: Producción Gráfica, Procesos Contables, Administración en Diseño de Modas, Mercadotecnia y Procesos Aduaneros. Se otorgó el subsidio 100% del pago de nueve pensiones mensuales del Colegio y Centro Educativo, para nuestros afiliados categorías A y B, permitiendo que los estudiantes matriculados no interrumpieran sus estudios por carencia de recursos.

Cumplimos con una cobertura de **2.232 estudiantes** en el Centro Educativo Comfanorte, Institución Educativa Colegio Comfanorte y Bachillerato por ciclos.



Número de Estudiantes





Bachillerato por ciclos

Para nosotros el aprendizaje no tiene límites, por eso le ofrecemos a los jóvenes y adultos que no habían podido culminar sus estudios de primaria y bachillerato, la oportunidad de estudiar y alcanzar este importante logro en sus vidas a través de nuestra Institución Educativa Colegio- Comfanorte, gracias al programa flexible de Bachillerato por ciclos Lectivos Especiales Integrados-CLEI.

A través de este servicio educativo logramos graduar a
65 bachilleres académicos





Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte

Educación para el trabajo y desarrollo humano

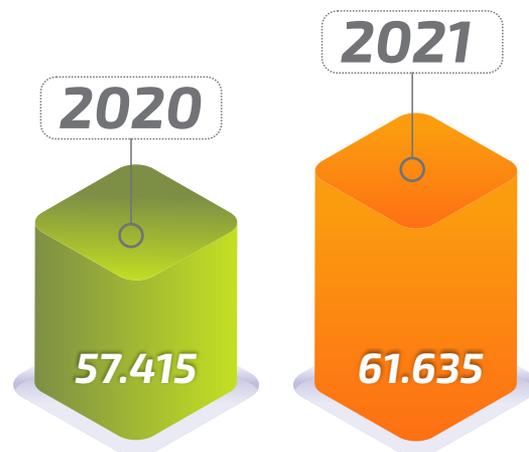
Le apostamos a la formación y al crecimiento de los profesionales de la región, brindándoles alternativas educativas que les permitan ampliar sus conocimientos laborales y mejorar la calidad de vida de sus familias. Durante el 2021 ofrecimos una oferta integral de carreras técnicas laborales, talleres de 2 y 4 horas, cursos de 20 y 40 horas, diplomados y conferencias, adaptados a las modalidades: presencial en alternancia, virtual y de forma autónoma para aquellas personas que no cuentan con estos recursos tecnológicos.

Para esta vigencia, logramos subsidiar 100% las tarifas en los estudiantes matriculados en los diferentes niveles de los técnicos laborales de categorías A y B. Asimismo, en este año 75 estudiantes realizaron su práctica empresarial en 33 empresas, con las cuales se celebraron convenios firmados y formalizados, resaltando la vinculación laboral del 14% de este total.

Incrementamos nuestra cobertura, pasamos de 57.415 en el 2020 a **61.635 usos** en el 2021, certificando a 516 en técnicos laborales por competencias.



Número de usos





Proyectarte

*Diseñamos y adelantamos actividades lúdico-pedagógicas que contribuyeron a potencializar las habilidades, destrezas y conocimientos de nuestros niños, niñas y adolescentes entre los 3 y 17 años, asociados a la ciencia, tecnología, el arte, la cultura, el apoyo psicosocial y pedagógico, el cuidado del medio ambiente y el deporte. A través de nuestro programa Proyectarte atendimos a **18.766 usuarios**, niños y niñas, de manera virtual a través de nuestra plataforma de Google Meet, en todo el departamento; Inspiramos a nuestros pequeños a vivir nuevas aventuras y a explorar formas de encuentros con ellos mismos, sus familias y el entorno.*



Atendimos
18.766 Usuarios



- 3 SALUD Y BIENESTAR
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 5 IGUALDAD DE GÉNERO
- 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Recreación

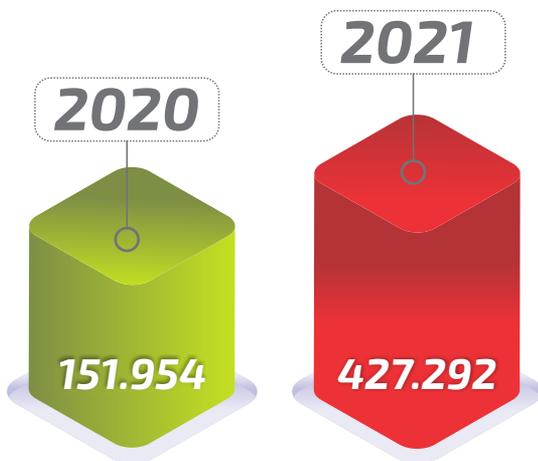
Unimos a nuestras familias bajo experiencias llenas de diversión, deporte, entretenimiento y felicidad



Recreación en grande



Número de usos



Contagiamos con el espíritu de alegría y de diversión que nos caracteriza a nuestros trabajadores afiliados. En el 2021, adecuamos nuestras áreas, atracciones y propuestas de contenido con las medidas de bioseguridad exigidas por el Gobierno Nacional, con el propósito de continuar brindando bienestar e integrado a las familias del departamento a través de nuestros diferentes servicios recreativos, deportivos, sociales y culturales.

El espectacular Bingo Comfanorte, continuó siendo nuestro producto ganador, posicionándose por otro año consecutivo en el corazón de las familias nortesantandereanas, para esta vigencia los desarrollamos bajo las temáticas de las fiestas regionales y mundiales, logrando así, instruir a los integrantes de los principales acontecimientos culturales del planeta. A través de este espacio virtual reunimos durante todos los sábados a cerca de **5.000 participantes**.

Durante este año aumentamos significativamente los usos en nuestros eventos y actividades recreativas, pasando de atender en el 2020 de 151.954 a 427.292 en el 2021.

 **Recreación dirigida**



Desarrollamos actividades de integración en las Unidades Integrales de Servicio Comfanorte- UISC, ubicadas en los municipios de Ocaña, Pamplona y Tibú, para atender a los afiliados de estas regiones y sus municipios aledaños. Realizamos mensualmente bingos virtuales por UISC, los cuales incluyeron animación, diversidad de música y temáticas innovadoras que motivaron a los participantes.

También, ofrecemos el servicio de Recreadores para fiestas y eventos sociales, durante 3 horas a un grupo máximo de 30 personas, en actividades lúdicas, de acuerdo a la temática requerida.



Escuelas deportivas

Fomentamos el desarrollo integral de nuestros niños, niñas, jóvenes y adultos a través de una amplia variedad de disciplinas deportivas (natación, patinaje, tenis de campo, fútbol, scout, ciclismo y softbol) las cuales se ofrecieron tanto de manera virtual, como presencial y de alternancia, con nuestro personal altamente calificado.

A través de estas actividades deportivas contribuimos al bienestar y al desarrollo físico, mental y emocional de las personas.



 **Torneos deportivos**



A lo largo del 2021 desarrollamos con éxito una serie de torneos, con el fin de integrar a nuestras empresas y trabajadores afiliados entorno al deporte, al juego limpio y en paz. Dentro de los campeonatos grupales que realizamos, cabe destacar: el de bolas criollas, el de Minitajo, y el de fútbol de salón.

El club de amigos, fue el torneo deportivo de fútbol realizado por Comfanorte durante cada semestre con el cual buscamos promover la sana convivencia y la integración de las familias nortesantandereanas.



Comfanorte más cerca de ti



Somos conscientes de la importancia y el rol de los trabajadores en nuestras empresas afiliadas, razón por la cual, generamos espacios de integración, recreación y diversión para cada uno de ellos y sus familias a través de nuestro Programa “Más cerca de ti”, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida.

Ofrecimos actividades recreativas, familiares y religiosas, entre las que se destacan las bailoterapias, actividades físicas musicalizadas, bingos virtuales empresariales de acuerdo a la temática definida por la organización, bingo kids empresarial, cuentacuentos, fomentando el hábito de la lectura (cuentos, fabulas, mitos, leyendas), acondicionamiento físico, rumba aeróbica, artes marciales, animación y logística en eventos, entre otros.



Centros recreacionales y vacacionales

Las familias nortesantandereanas vivieron experiencias únicas y divertidas en nuestro Ecoparque Comfanorte, donde disfrutaron de un encuentro con la naturaleza y los diferentes servicios de ofrecidos en este centro recreacional: alquiler de canoas, flotadores, entrada al Ecoparque, Parque del Agua, Picnic, Ecosiembra, caminatas, entre otros.

Igualmente, le permitimos a los afiliados divertirse y desconectarse de la rutina diaria en nuestros complejos vacacionales: Salazar y Los Guayabales, donde pudieron disfrutar en familia de una amplia oferta recreativa, gastronómica y natural, cumpliendo siempre con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.



Le apostamos al bienestar e integración de las familias nortesantandereanas

Brindamos experiencias cargadas de felicidad a nuestros afiliados a través de los diferentes eventos recreativos realizados durante el 2021, éstos se desarrollaron tanto de manera virtual como presencial, cumpliendo siempre con todos los protocolos de bioseguridad.

El show musical virtual del día de la mujer, bailoterapias, pantomima, charlas de interés, el día de sol en Ocaña, fueron algunas de las actividades desarrolladas durante esta vigencia.

Además, con el propósito de garantizar un excelente servicio en los eventos empresariales, sociales y familiares, ofrecemos el alquiler de las tarimas en nuestro Ecoparque, el espacio del quinto piso, los auditorios y salones para reuniones.



 **Agenda cultural**



Nos encanta promover espacios que contribuyan al fortalecimiento de la cultura, motivo por el que realizamos actividades 100% subsidiadas para afiliados categorías A y B, en conmemoración a las principales festividades regionales, nacionales y mundiales a través de los bingos virtuales.

Durante esta vigencia, llegamos también a nuestros municipios por medio del programa Arte al Parque con propuestas en escena, acompañados de juegos de integración y recreación, con el fin de beneficiar a las familias de todo el departamento. Otro de los programas de mayor impacto realizados en el marco de la agenda cultural fue Comfanorte Brilla en Navidad, un iniciativa con el que buscamos reunir e integrar a las familias nortesantandereanas entorno a las festividades decembrinas.

Durante todos los días, nuestros visitantes disfrutaron del alumbrado y de las diferentes actividades culturales (pintucaritas, obras de teatro, show musicales, entre otros) realizadas en el Ecoparque.



Hechos destacables

Durante el 2021 seguimos trabajando para fortalecer el tejido empresarial y brindarles a nuestros trabajadores afiliados y sus familias bienestar y felicidad, gracias a nuestros diferentes encuentros académicos, culturales y recreativos ejecutados en este año.

Bajo esta premisa, realizamos:



- *Jornada de actualización tributaria*
- *Conversatorio virtual acoso laboral y sexual*
- *Homenaje y exaltación a los maestros de Norte de Santander.*
- *Homenaje musical el día de la mujer y de la enfermera*
- *Conversatorio "Actualización en derecho laboral"*
- *Homenaje y reconocimiento a nuestra tenista María Camila Osorio*
- *Facebook Live y conversatorio virtual noviazgo en adolescencia, abordaje psicológico del cáncer de mama, ser mama después de los 40, líneas de crédito bancoldex, entre otros.*
- *Foro regional un respirar mejor*
- *Campaña interinstitucional "Yo me visto de rosa", para concientizar a la mujer nortesantandereana de la lucha contra el cáncer de mama.*
- *Recibimos reconocimiento especial por el Gobierno Nacional como agencia o centro de empleo que trabaja por la inclusión laboral de personas con discapacidad en Colombia.*

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

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

El subproceso de Comunicaciones del proceso de Gestión Comercial y Mercadeo, tiene como objetivo diseñar y ejecutar estrategias de comunicación de manera oportuna y eficaz según los requerimientos de los procesos y unidades de servicio, gestionando de manera eficiente y confiable la información suministrada por los mismos en los canales adecuados; protegiendo y manteniendo la identidad de la marca en el mercado. La información es suministrada a través de los distintos canales de comunicación con la que cuenta nuestra Corporación, redes sociales, página web, carteleras de información e información publicitaria masiva, conservando el mismo material publicitario en todos sus medios, evitando que la información sea tergiversada o que haya lugar a conjeturas. La información de los servicios en los mensajes publicitarios debe contener las tarifas ofrecidas por cada una de las categorías manejadas por nuestra Caja, y la información clave que sea relevante según el tipo de servicio ofrecido, ya sea de educación formal, educación para el trabajo y el desarrollo humano, programas especiales, subsidio, vivienda, crédito social, entre otros. La publicidad debe contener los requerimientos mínimos acordados 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 2021, el cual demuestra el eficiente manejo de recursos.

Valor Económico Generado	CIFRAS EN PESOS			
	2021	2020	Variación	%
Aportes	\$ 77.555.104.943	\$ 67.428.399.176	\$ 10.126.705.767	15%
Ingresos Servicios Sociales	\$ 11.368.329.674	\$ 7.491.016.489	\$ 3.877.313.185	52%
Otros ingresos	\$ 2.000.852.843	\$ 1.235.835.437	\$ 765.017.406	62%
Total valor económico generado (A)	\$ 90.924.287.460	\$ 76.155.251.102	\$ 76.155.251.102	100%
Costos operativos	\$ 19.511.612.270	\$ 16.510.497.071	\$ 3.001.115.199	18%
Salarios y beneficios sociales	\$ 15.983.509.970	\$ 14.002.656.792	\$ 1.980.853.178	14%
Apropiaciones de ley	\$ 17.455.727.798	\$ 15.111.017.266	\$ 2.344.710.532	16%
Subsidio Monetario, Subsidio en Especie y otros	\$ 30.811.104.881	\$ 26.769.773.992	\$ 4.041.330.889	15%
Otros Gastos	\$ 639.901.453	\$ 620.277.600	\$ 19.623.853	3%
Valor económico distribuido (B)	\$ 84.401.856.372	\$ 73.014.222.721	\$ 11.387.633.651	16%
=Valor económico retenido (A-B)	\$ 6.522.431.088	\$ 3.141.028.381	\$ 3.381.402.707	108%

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

Con base en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, que hemos verificado previamente las afirmaciones explícitas e implícitas de existencia, integridad, valuación, presentación y revelación en cada uno de los elementos de los estados financieros de propósito general a diciembre 31 del año 2021.

Que en la preparación y presentación de los estados financieros:

a) Se realizaron con base en el plan o catálogo de cuentas con fines de Supervisión establecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la Resolución 0044 de Febrero 02 de 2017 y complementarias, derivadas de las normas de contabilidad y de información financiera establecidas en el Marco Técnico Normativo para el Grupo 2 (MTN2) o NIIF para las Pymes a nivel internacional, adoptadas dentro del DUR (Decreto Único Reglamentario de la Ley 1314 de 2009) No.

2420/15 y 2131/16 y enmiendas formuladas en el decreto 2496/15; compiladas y adicionadas por el decreto 2483 de 2018, así mismo con base en el anexo 6 establecido por el decreto 2270 de 2019 sobre libros de comercio y derogatoria de otros artículos del decreto 2649 de 1993;

b) El contador actuó con sujeción a la Norma de Servicios Relacionados 4410 enunciada en el anexo 4 del DUR 2420/15 sobre encargo de compilación de información financiera; y,

c) Los datos incluidos fueron tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander "COMFANORTE".

Se expide la certificación en San José de Cúcuta a los 21 días del mes de febrero del año 2022.

* Ver nota 39 de las revelaciones a los estados financieros

80


Bernardo Alonso Wilches
Director Administrativo


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

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 2021
CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	Nota	Dic-21	Dic-20
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente del efectivo	5	17.948.202.397	16.437.532.250
Activos financieros - Inversiones	6	3.773.638.325	4.724.411.945
Cuentas por cobrar	7	3.753.994.568	5.826.115.552
Inventarios	8	204.245.406	84.038.176
Cargos Diferidos	9	97.474.400	16.550.000
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		25.777.555.095	27.088.647.922
ACTIVO NO CORRIENTE			
Activos financieros - Inversiones	6	1.998.036.794	1.831.541.091
Cuentas por cobrar	7	683.888	1.580.052.309
Propiedad, planta y equipo y propiedad de inversión	10	42.066.533.916	38.347.399.297
Intangibles	11	369.597.330	579.866.015
Fondos con destinación específica y otros activos	12	31.891.840.733	26.316.582.863
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		76.326.692.661	68.655.441.575
TOTAL ACTIVO		102.104.247.756	95.744.089.497

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 2021
CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	Nota	Dic-21	Dic-20
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	13	552.296.993	677.995.685
Proveedores	14	117.296.412	43.829.904
Cuentas por pagar	15	9.412.489.289	11.567.370.444
Impuestos gravámenes y tasas	16	81.575.039	32.345.000
Beneficios a empleados	17	1.554.081.594	1.497.875.542
Pasivos estimados y provisiones	18	298.529.979	197.443.579
Diferidos	19	2.562.124.246	1.934.794.564
Otros pasivos	20	1.161.171.460	722.547.349
TOTAL PASIVO CORRIENTE		15.739.565.011	16.674.202.066
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	13	724.379.174	1.130.692.801
Fondos con destinación específica y otros pasivos	21	18.013.078.401	14.611.847.092
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		18.737.457.575	15.742.539.893
TOTAL PASIVO		34.477.022.587	32.416.741.959
PATRIMONIO			
Obras y programas de beneficio social	22	21.450.236.504	20.939.761.309
Superavit	23	4.216.079.770	3.961.782.234
Reservas	24	2.451.745.734	733.489.965
Resultado del ejercicio	25	6.522.431.089	3.141.028.381
Resultado de ejercicios anteriores	26	32.986.732.073	34.551.285.649
TOTAL PATRIMONIO		67.627.225.169	63.327.347.539
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		102.104.247.756	95.744.089.497
CUENTAS DE ORDEN			
Deudoras	33	74.865.819	62.340.059
Acreedoras	34	11.650.508.209	13.922.220.759


Bernardo Alonso Wilches
Director Administrativo

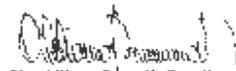

Olga Liliana Buendía Botello
Contador Público
T.P. 91678-T


Jairo Alfonso Jauregui López
Revisor Fiscal
T.P. 23.380-T

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO RESULTADO INTEGRAL DE ENERO A DICIEMBRE 2021
CIFRAS EN PESOS**

NOMBRE DE CUENTA	Nota	Dic-21	Dic-20
Ingreso de actividades ordinarias	27	88.923.434.617	74.919.415.665
Costo de venta y prestación del servicio	28	50.322.717.151	43.280.271.063
UTILIDAD BRUTA		38.600.717.466	31.639.144.602
Gastos operacionales de la administración y servicios sociales	29	15.983.509.970	14.002.656.792
Apropiaciones y transferencias de ley	30	17.455.727.798	15.111.017.266
RESULTADO DE LA OPERACIÓN		5.161.479.699	2.525.470.545
Otros ingresos	31	2.000.852.843	1.235.835.437
Otros gastos	32	639.901.453	620.277.600
RESULTADO DEL EJERCICIO		6.522.431.089	3.141.028.381


Bernardo Alonso Wilches
 Director Administrativo


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


Jairo Alfonso Jauregui López
 Revisor Fiscal
 T.P. 23.380-T

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO EJERCICIO TERMINADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
CIFRAS EN PESOS**

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES DEL EJERCICIO Y ACUMULADOS	TOTAL DEL PATRIMONIO
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 Reserva Legal			33.080.657		33.080.657
Activos adquiridos de fondos de ley		5.334.616			5.334.616
Ajustes vigencia anterior				(47.041.134)	(47.041.134)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	-	5.334.616	33.080.657	3.093.987.247	3.132.402.520
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2020	20.939.761.309	3.961.782.234	733.489.965	37.692.314.030	63.327.347.538
Remanentes del Ejercicio				6.522.431.089	6.522.431.089
Traslado de Reserva Legal Inversiones			88.254.639		88.254.639
Activos adquiridos con Fondos de Ley		254.297.536			254.297.536
Aumento del saldo para obras y programas	510.475.195		(510.475.195)		-
Traslados de Remanentes acumulados a reservas			2.140.476.325	(2.140.476.325)	-
Ajuste por devolución edificio Clínica Comfanorte				(983.230.398)	(983.230.398)
Traslado por aplicación Exced 55% transferidos				(1.558.929.773)	(1.558.929.773)
Gastos de vigencia anterior				(22.945.462)	(22.945.462)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	510.475.195	254.297.536	1.718.255.769	1.816.849.132	4.299.877.631
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2021	21.450.236.504	4.216.079.770	2.451.745.734	39.509.163.162	67.627.225.169

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

NOMBRE DE CUENTA	Dic-21	Dic-20	VARIACIÓN
1-ACTIVIDAD OPERATIVA			
EFFECTIVO RECIBIDO DE:			
Aportes	77.524.222.702	67.386.926.876	10.137.295.826
Ingresos otros Servicios	13.454.617.908	8.624.533.865	4.830.084.043
TOTAL EFFECTIVO RECIBIDO	90.978.840.610	76.011.460.741	14.967.379.869
EFFECTIVO PAGADO POR:			
Apropiaciones de Ley y Transferencias	(17.448.771.956)	(15.101.676.146)	(2.347.095.810)
Subsidios	(17.968.632.601)	(23.266.417.207)	5.297.784.606
Servicios Sociales y administrativos	(47.408.976.498)	(28.268.509.984)	(19.140.466.514)
TOTAL EFFECTIVO PAGADO	(82.826.381.055)	(66.636.603.337)	(16.189.777.718)
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:			
Financieros Recibidos	341.832.019	452.250.657	(110.418.638)
Financieros Pagados	(521.585.531)	(513.866.168)	(7.719.363)
Impuestos Pagados	(363.970.831)	(475.055.221)	111.084.391
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	(543.724.342)	(536.670.732)	(7.053.610)
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD OPERATIVA	7.608.735.213	8.838.186.672	(1.229.451.459)
2- ACTIVIDAD DE INVERSION			
Compras de activos fijos	(1.060.992.657)	(484.494.642)	(576.498.015)
Intangibles	(146.000.000)	(489.734.065)	343.734.065
Inversiones	(78.241.064)	33.080.656	(111.321.720)
Inversiones cuentas en participación	1.000.000.000	400.000.000	600.000.000
Crédito social	(12.601.211)	8.146.538	(20.747.749)
Préstamos a empleados	(11.939.786)	3.996.869	(15.936.655)
Deudores Fome	49.920.000	(49.920.000)	99.840.000
Deudores Convenio de Cooperación	-	116.010.000	(116.010.000)
Embargos Judiciales	10.014.550	(502.021.495)	512.036.045
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	(249.840.169)	(964.936.139)	715.095.970
3 - ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN			
Traslados por Apropiaciones de Ley	17.448.771.956	15.101.676.146	2.347.095.810
Variaciones de los Fondos de Ley	(17.090.580.283)	(15.349.239.149)	(1.741.341.134)
Nuevas Obligaciones Financieras	337.354.448	489.734.065	(152.379.617)
Pago de Obligaciones Financieras	(869.366.767)	(1.103.879.294)	234.512.527
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	(173.820.647)	(861.708.233)	687.887.586
4- AUMENTO O DISMINUCIÓN DE EFECTIVO			
EFFECTIVO A PRINCIPIO DE AÑO	44.365.901.655	37.354.359.355	7.011.542.300
EFFECTIVO AL FINAL DE DICIEMBRE	51.550.976.053	44.365.901.656	7.185.074.397

CONCILIACIÓN DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO TOTAL	Dic-21	Dic-20	AUMENTO O DISMINUCIÓN
DETALLE DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO			
Efectivos y Equivalentes de Efectivo corrientes	17.948.202.397	16.437.532.250	1.510.670.147
CDT como equivalentes al efectivo	3.773.638.325	4.724.411.945	(950.773.620)
Fondos de Ley con Destinación Específica (Restringido)	9.056.189.095	6.890.410.856	2.165.778.239
Fondos y/o Convenios de Cooperación (Restringido)	435.524.284	154.910.942	280.613.342
Excedentes del 55%	4.114.021.303	5.031.088.301	(917.066.998)
Saldo para Obra y Programas de Beneficio Social	13.867.482.195	8.657.534.894	5.209.947.301
Efectivo por el Contrato de Mandato EPS Liquidación	2.355.918.454	2.470.012.468	(114.094.014)
TOTALES	51.550.976.053	44.365.901.656	7.185.074.397

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

CONCILIACIÓN DEL REMANENTE NETO DE LOS EJERCICIOS	Dic-21	Dic-20	VARIACIÓN
REMANENTE DEL EJERCICIO	6.522.431.089	3.141.028.381	3.381.402.708
PARTIDAS QUE NO GENERAN ENTRADA NI SALIDA DE EFECTIVO			
Depreciación del Año	1.134.393.450	1.146.054.173	(11.660.723)
Amortización del año	383.882.344	627.143.919	(243.261.575)
Deterioro de activos	695.002.436	346.369.523	348.632.913
Pérdida por Bajas de Activos	7.918.087	2.554.041	5.364.046
Afectaciones por Provisiones por Contingencias	101.086.400	3.444.024	97.642.376
Subsidios no Cobrados	(190.609.847)	(342.559.725)	151.949.878
Ajustes de Ejercicios Anteriores	(1.581.875.234)	(47.041.134)	(1.534.834.100)
Recuperaciones de Deterioro	(68.433.227)	(9.650.935)	(58.782.292)
Traslado a 230215 de Subsidios por Pagar	2.871.480.996	-	2.871.480.996
TOTALES	3.352.845.405	1.726.313.887	1.626.531.519
EFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	9.875.276.494	4.867.342.268	5.007.934.226
VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO			
Deudores	(677.086.627)	327.390.728	(1.004.477.355)
Inventarios	(120.207.230)	5.571.157	(125.778.387)
Gastos Pagados por Anticipado	(80.924.420)	(45.472.085)	(35.452.335)
Cuentas por Pagar	(2.131.271.529)	3.136.100.674	(5.267.372.203)
Intangibles	-	370.734.065	(370.734.065)
Impuestos Gravámenes y Tasas	49.230.039	(171.551.109)	220.781.148
Beneficios a Empleados por Pagar	56.206.051	322.920.929	(266.714.877)
Ingresos Recibidos por Anticipado	637.512.434	25.150.046	612.362.388
TOTAL VARIACIONES QUE AFECTAN EL C/T	(2.266.541.282)	3.970.844.404	(6.237.385.686)
EFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	7.608.735.213	8.838.186.672	(1.229.451.459)

RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	Dic-21	Dic-20	VARIACIÓN
1- Actividad Operativa	7.608.735.213	8.838.186.672	(1.229.451.459)
2- Actividad de Inversión	(249.840.169)	(964.936.139)	715.095.970
3- Actividad de Financiación	(173.820.647)	(861.708.233)	687.887.586
AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	7.185.074.398	7.011.542.301	173.532.097

10. Gestión del Riesgo Corporativo

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



En cumplimiento a lo citado por la Circular Externa 023, para las Cajas de Compensación Familiar en la implementación del Sistema de Control Interno como elemento fundamental del Gobierno Corporativo podemos decir que Comfanorte cuenta con un Sistema de Control Interno que se desarrolla a través de información documentada (políticas, manuales, protocolos, normas, compendios, procedimientos, instrucciones de trabajo, programas, reglamentos, entre otros), los cuales se encuentran disponibles en el aplicativo del SGI Kawak. La Corporación permanentemente se comunica por medios internos como los correos corporativos (G-Suite), aplicativo tecnológico del SGI Kawak, todos los asuntos relevantes para el Sistema de Gestión Integral SGI y al Sistema de Control Interno SCI.

Coordinadamente Planeación, la Gestión de Riesgos y Auditoría Interna, han continuado el proceso de fortalecimiento de la gestión de riesgos, con actividades de refuerzo de conceptos y metodología para el personal de cada proceso de la Caja; así mismo, se realizó actualización del mapa de riesgos Operacional con revisión trimestral y matriz de peligros de la Caja de Compensación Familiar conforme a su dinamismo y a la pandemia mundial del COVID-19.

La Caja cuenta con una exposición controlada al Riesgo Residual del 81,38 % en zona Baja y Moderada, con un 18,62 % en riesgos en zona Alta.

MATRIZ DE RIESGOS INHERENTE A 30 DE DICIEMBRE DE 2021

NIVEL DE IMPACTO							ZONA DE RIESGO		
5	CATASTRÓFICO	2	5	7	1	0		#	%
4	MAYOR	3	19	141	64	0	EXTREMO	1	0,09%
3	MODERADO	2	11	260	492	25	ALTO	734	69,38%
2	MEJOR	4	5	4	5	0	MODERADO	309	29,21%
1	INSIGNIFICANTE	1	2	5	0	0	BAJA	14	1,32%
							TOTAL	1058	

NIVEL DE PROBABILIDAD						
RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO		
1	2	3	4	5		

MATRIZ DE RIESGOS RESIDUAL A 30 DE DICIEMBRE DE 2021

NIVEL DE IMPACTO							ZONA DE RIESGO		
5	CATASTRÓFICO	7	3	4	0	0		#	%
4	MAYOR	18	117	57	3	0	EXTREMO	0	0,00%
3	MODERADO	13	166	475	130	0	ALTO	197	18,62%
2	MEJOR	9	11	28	6	0	MODERADO	828	78,26%
1	INSIGNIFICANTE	3	2	6	0	0	BAJA	33	3,12%
							TOTAL	1058	

NIVEL DE PROBABILIDAD						
RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO		
1	2	3	4	5		



10. Gestión del Riesgo Corporativo

Se continuó generando formación sobre los modelos de COSO 2013 y COSO ERM 2017, así como la gestión del riesgo empresarial, ahora "Las Tres Líneas" del IIA amparados en los principios que estableció la Circular Externa 023 de 2010 de la SSF referidos al Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, lo cual permitió afianzar los conocimientos y la toma de conciencia de los miembros de la Corporación contribuyendo al logro de los Objetivos Estratégicos, de Operación, Información y Cumplimiento, así dentro del Buen Gobierno Corporativo de la corporación cumplió con los principios, valores, políticas, normas legales, organizacionales y otras reglas o estándares, facilitando el incremento en los niveles de transparencia, eficiencia, toma de decisiones y rendición de cuentas de la misma. Se continúa con el trabajo de acompañamiento y asesoría desde el rol de segunda línea de defensa con los procesos ajustando el diseño de controles para fortalecer el SCI y promoviendo el Autocontrol como Primera Línea de Defensa.

Con el fin de prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento de la entidad, la debida administración de los recursos públicos, la transparencia y apoyando la lucha contra la corrupción, la Dirección administrativa definió un programa de prevención del fraude y/o corrupción el cual comenzó su implementación durante el año 2021.

La Auditoría Interna no identificó condiciones reportables asociadas con fraude o la corrupción ni situaciones de índole disciplinaria, haciéndolo conocer a la Revisoría Fiscal, quien solicitó información específica en esos temas, en cumplimiento a las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) que le aplica como Revisor Fiscal. Se realizó la primera etapa de implementación del programa de prevención del fraude correspondiente a la identificación, análisis y evaluación de riesgos a nivel inherente, referente a casos de fraude y/o corrupción en cada proceso de la corporación.

Se identificaron un total de 198 eventos posibles de corrupción, analizados y evaluados, dando como resultado un 90,91% en zona moderada y baja, quedando para el año 2022 documentar los controles existentes o diseñar nuevos y realizar seguimiento para obtener el nivel de riesgo residual.

ZONA DE RIESGO	#	%
EXTREMO	0	0,00%
ALTO	18	9,09%
MODERADO	178	89,90%
BAJO	2	1,01%
TOTAL	198	

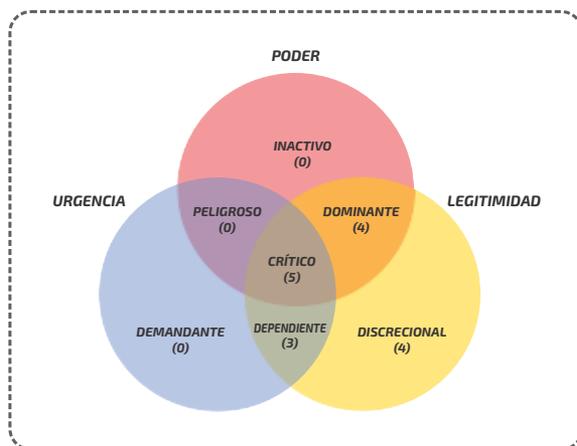
11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas



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.

TOTAL REUNIONES GRUPO FOCAL 2021

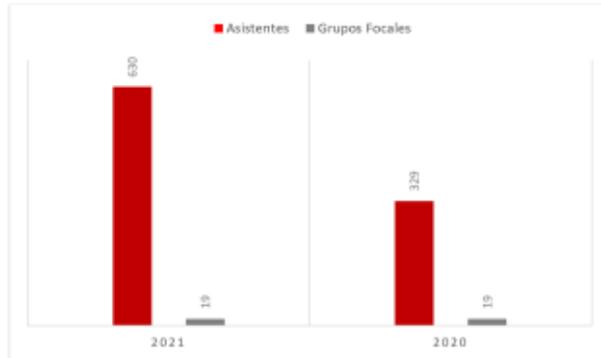
TRIMESTRE	TEMAS
IV-2020	Evaluar la percepción del afiliado, beneficiario y partes interesadas reapertura en la continuidad de los servicios presenciales de la Caja.
I-2021	Evaluar protocolos de atención presencial y telefónico aplicados en las sedes de la Caja
II-2021	Evaluar la percepción del afiliado, beneficiario y partes interesadas respecto al proceso de afiliación, giro y pago de la cuota monetaria en las Unidades Integrales de Servicio de Comfanorte UISC y la sede principal de Comfanorte Cúcuta.
III-2021	Evaluar la percepción de los servicios de Educación Colegio Comfanorte, Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte y Escuelas de Iniciación Deportiva por parte de los afiliados, beneficiarios y partes interesadas.



11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas



Coberturas Grupos Focales



Los Grupos Focales como medio de levantamiento de la información y comunicación realizado en las sedes Administrativas de la Caja, evidenciaron que el 91% 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.

Resultados Grupos Focales GRI 102-44

PERCEPCIÓN DEL AFILIADO, BENEFICIARIOS Y PARTES INTERESADAS	% SATISFACCIÓN
Canales habilitados por la Caja para la atención	92%
Atención telefónica	92%
Atención Presencial	91%
Satisfacción de los servicios prestados	80%
Tiempos de respuesta a una solicitud de información o requerimiento	97%
Tiempo de espera para ser atendido	92%
Atención a través de los canales virtuales	90%
Información de los servicios prestados	90%
Respeto de los turnos en la atención	94%
Solución a requerimientos	93%



11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

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

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

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".

Desempeño de proveedores



Se identifica en la gráfica un aumento de 92 proveedores, permitiendo una mayor disponibilidad para gestión de necesidades para los procesos.

11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas



Comparativo 2019-2021



Se tomaron los 208 proveedores, a los cuales se les realizó evaluación. En la gráfica, se evidencia que mantiene un comportamiento en ascenso proporcional a las vigencias anteriores; siendo más representativos los calificados como altamente confiables para el 2021.

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 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, Sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar, Página web Corporativa, Correo electrónico y Línea telefónica.

Durante el año 2021, se recibieron 1351 registros de los cuales, el 70% corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el 28% a Quejas y Reclamos y el 1.2% a Felicidades.

Respecto al año 2020, se observa una disminución significativa del 63%, en el registro de Solicitudes.





11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas

Principales causas de Quejas y Reclamos por atención y prestación

POR ATENCIÓN	
Trato inadecuado por parte del personal	No
Subtotal	4
POR PRESTACIÓN	
Subsidio trámite	No
Servicios Recreación	171
Servicios Subsidio	20
Subtotal	74
TOTAL	269

Respecto al año 2020, la clasificación general de Quejas y Reclamos tuvo una disminución positiva del 52% de las solicitudes registradas por los Usuarios. Respecto a la Atención por parte del personal, pasamos de 14 registros en el 2020 a cuatro (4) en el 2021, evidenciándose una disminución del 71%.



Las quejas y reclamos de la vigencia 2021 presentaron una disminución representativa del 94% por Atención y el 50% por Prestación de servicios respecto al año 2020.

11. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas



Oportunidad en la Respuesta

Trámites	AÑO			
	2020	%	2021	%
Respuestas Oportunas	3618	99.7	1328	99.6
Respuestas Inoportunas	11	0.3	6	0.4
Registros Tramitados	3629	99.8	1334	98.7
Registros en Trámite	7	0.2	17	1.3

Se observa mayor oportunidad en las respuestas a PQRSF dentro de los términos legales vigentes en el año 2021, respecto al 2020.

Tiempo Promedio Días de Respuesta			
Modalidad	Nº	Tiempo	T. Promedio
Peticiones, Sugerencias y Solicitudes	958	4390	5
Quejas y Reclamos	376	1657	4
Felicitaciones	17	72	4
Totales	1351	6119	5

Respecto al año anterior se incrementó en un (1) día, se mantiene un promedio de cinco (5) días.

La página web fue el medio más utilizado por los usuarios para registrar PQRSF, con un uso del 76%.

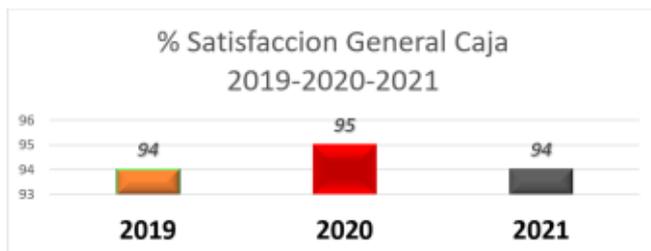
11.5 Satisfacción del Cliente (Percepción) GRI 417-3

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. Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas



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

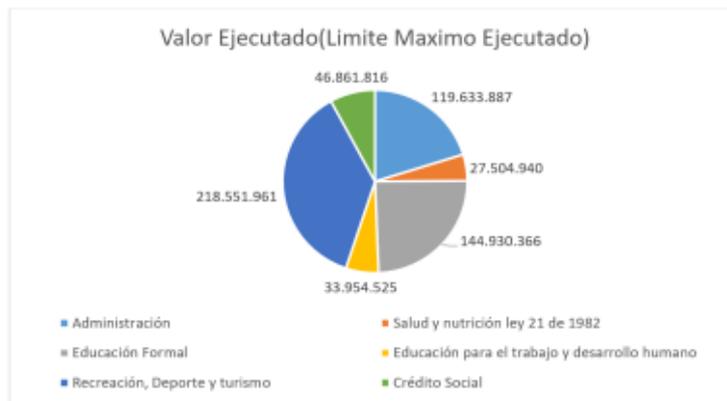
la Superintendencia de Industria y Comercio, y resaltando en cada seguimiento la importancia de contar con la autorización previa del titular y conservación de la prueba.

Para ello, en el 2021 se han realizado capacitaciones virtuales 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.



Durante el año 2021 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 \$ 591.437.495 en la vigencia 2021.

La inversión realizada en Administración \$119.633.887, Salud y Nutrición Ley 21 de 1982 \$27.504.940, Educación Formal \$144.930.366, en el servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se invirtió un valor de \$33.954.525, que correspondió a dotaciones para el servicio, en el servicio de Recreación, Deporte y Turismo fue de \$218.551.961, Crédito Social \$46.861.816.

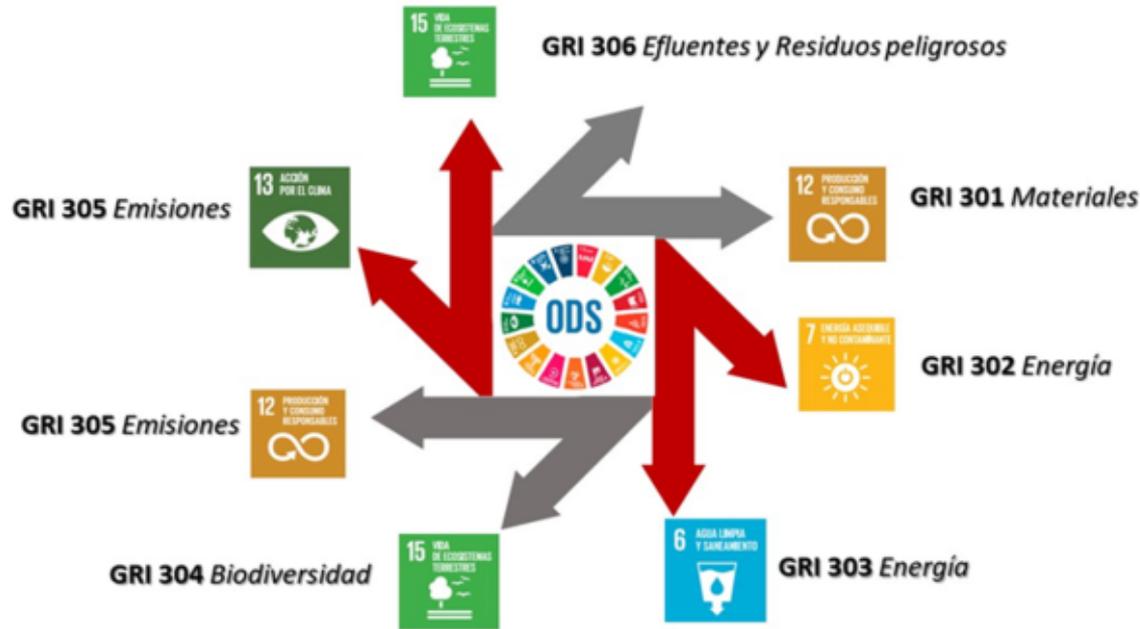
12.2 Impactos económicos indirectos significativos: GRI 203-2

Los impactos económicos generados de las inversiones realizadas durante el año de reporte son las derivadas de la gestión social que marca 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 Direcciónamiento Estratégico Corporativo y el Sistema de Gestión Integral SGI – Comfanorte.



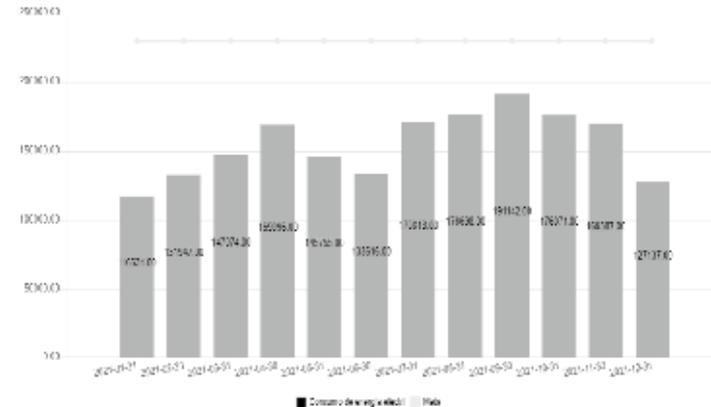
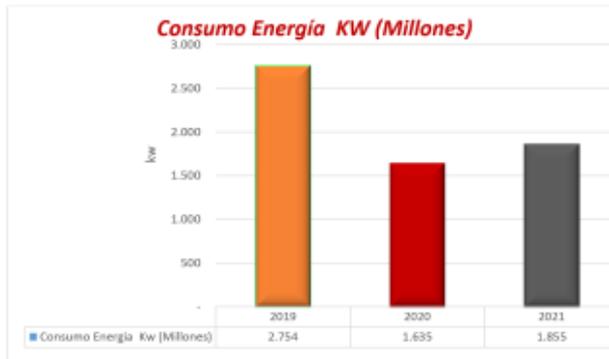


13.1 Legislación y normativa ambiental. GRI 307-1

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

El Consumo de energía presentó un 12% de aumento con respecto al año 2020, pero es de resaltar que disminuyó un 48% con respecto al año 2019, evidenciando disminución y mantenimiento del consumo después de la pandemia.

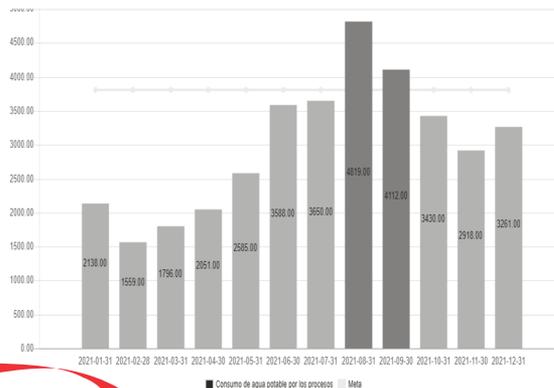




13. Protección del Medio Ambiente

13.3 Reducción del consumo de agua GRI 303-1

El Consumo de agua presentó un aumento en los meses de agosto y septiembre por consolidación del inicio de la presencialidad en la Corporación. Se resalta que se disminuyó un 22% con respecto al 2019.



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

13.4 Derrames significativos. GRI 306-3

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

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

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

1	5to piso
2	3er piso
3	Colegio
4	Centro Educativo
5	Centros Vacacionales Los Guayabales y Salazar de las Palmas
6	CDIS Cúcuta, Patios y Zulia
7	CDIS Ocaña
8	Parqueadero
9	Ecoparque
10	UISC Ocaña, Tibú y Pamplona
11	7mo piso
12	Mezanine
13	Oficinas Administrativas del 2do al 9no piso
14	Centro de Servicios
15	Centro de Experiencias
16	Vivienda
17	Programas Especiales

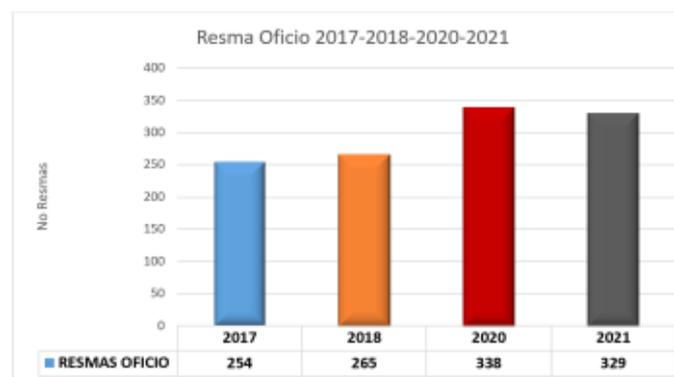
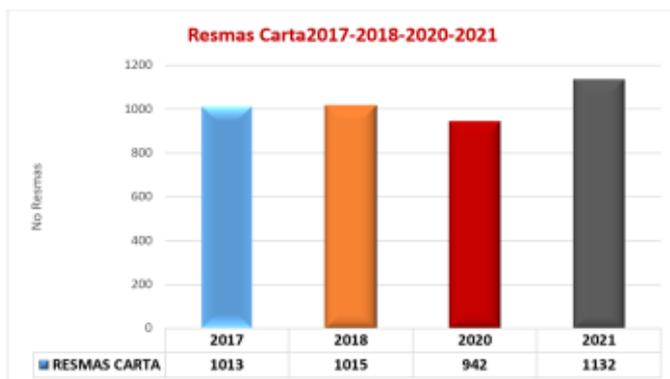


13. Protección del Medio Ambiente

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

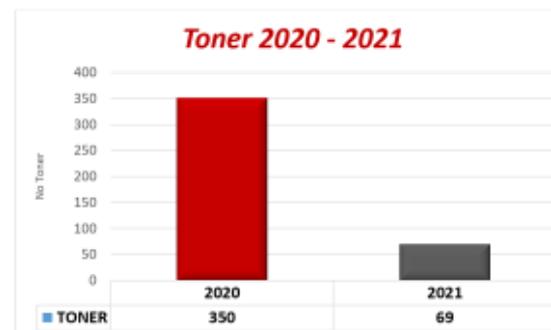
Se presentó una disminución de 73 resmas Carta y un aumento de 73 resmas oficinas, con respecto al año anterior 2019.

Consumo de Papel



Se presentó un aumento 90 % en las resmas carta y disminución del 9% en las resmas oficina con respecto al año 2020.

El Consumo de tóner presentó una disminución del 80% promedio con respecto al año 2020.



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

TIPO DE CONTRATO	GENERO	
	F	M
TERMINO FIJO	230	135
TERMINO INDEFINIDO	67	58
OBRA O LABOR	6	3
SENA	45	12
UNIVERSITARIO	0	0
TOTAL	348	208



Al cierre de 2021, el número total de colabores fue de 556; de los cuales, 490 colaboradores son personal directo, 9 es personal temporal y 57 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 2021 fue de 96%, 55 puntos porcentuales más que el año anterior debido a contratos a término fijo de 3 y 6 meses que se ejecutaron durante la vigencia 2021.

Con un total de 180 personas contratadas, 172 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. GRI 401-1.

PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2021	CANTIDAD
No. DE PERSONAS CONTRATADAS 2020	180
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS 2020	172
INDICE DE ROTACION	0,96

Promedio trabajadores año 2021



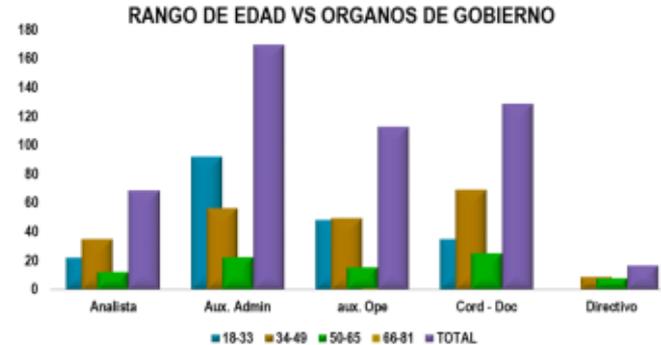
En cuanto a la medición de este indicador, es de aclarar que el resultado se ve afectado por el alto volumen de contratos a término fijo de 3 y 6 meses que se ejecutaron durante la vigencia 2021.

14. Personas que integran la Corporación



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

RANGO DE EDAD	AÑO 2021				
	Analista	Aux. Admín	aux. Ope	Cord - Doc	Directivo
18-33	22	92	48	35	
34-49	35	56	49	69	9
50-65	12	22	15	25	8
66-81			1		
TOTAL	69	170	113	129	17



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.

14.5 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. Personas que integran la Corporación

14.6 Proceso para determinar la remuneración GRI 102-36

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

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

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 2021, existe 2 tipos de acuerdo de negociación colectiva: la Convención Colectiva Sintracomfanorte y la Unión Sindical de trabajadores de Comfanorte (USTC), con un porcentaje de trabajadores del 6.34% y 92.39% respectivamente. El 1.27% restante no se encuentra vinculado a ninguna negociación colectiva a la fecha del período de reporte de este informe.

ESCALAFON	2020	2021
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 ESCALAFÓN 7	2,09	2,07
INSTRUCTOR CENS	0,00	1,00
JEFE	3,45	3,45
LÍDER DEPORTIVO Y RECREATIVO	0,50	1,00
MÉDICO 8 HORAS CLÍNICA	5,44	5,44
MÉDICO 8 HORAS CONSULTA EXTERNA	4,88	4,88
OFICIOS VARIOS	1,64	1,64
PROFESIONAL I	2,72	2,72
PROFESIONAL II	2,26	2,26
RECTOR	7,43	7,43
RESPONSABLE DE PROCESO	3,45	3,45
SECRETARIA GENERAL	13,00	13,00
SUBDIRECTOR	7,31	7,31
SUBJEFE	2,72	2,72
DOCENTE ESCALAFÓN 4	0,00	1,65
DOCENTE PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1,78	1,74
DOCENTE NORMALISTA O TECNÓLOGO EDUCACIÓN	1,97	1,96
DOCENTE - COORDINADOR	2,74	2,49
COORDINADOR BACHILLERATO POR CICLOS	2,10	0,00
DOCENTE SIN ESCALAFÓN	2,09	0,00
DOCENTES CICLOS COLEGIO	1,00	0,00

ACUERDOS DE NEGOCIACION COLECTIVA			
DESCRIPCION	2021	2020	2019
	No. DE TRAB.	No. DE TRAB.	No. DE TRAB.
Ninguno	6	20	43
Sindicalizado	437	394	361
Convencionado	30	27	28
TOTAL	473	441	432

14. Personas que integran la Corporación



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 2021, se definen de acuerdo a su tipo de asociación colectiva teniendo en cuenta que los colaboradores tienen contrato laboral directo con la Corporación.

Unión Sindical de Trabajadores Comfanorte.

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

Convención Colectiva

- Prima de Vacaciones: pagadera al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- Auxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.

- Auxilio Funerario por Muerte: 1 smmlv para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- Bonificación Semestral: pagadera en junio y diciembre según su escalafón.
- Prima de Semana Santa: anual
- Auxilio de Anteojos: anual Auxilio Educativo Auxilio Fondo de Empleados

El valor total cancelado durante el año 2021, por concepto de beneficios extralegales a empleados según su pertenencia al tipo de negociación colectiva fue \$ 3.775.837.891.

BENEFICIOS EXTRALEGALES A EMPLEADOS SEGÚN SU PERTENENCIA AL TIPO DE NEGOCIACION COLECTIVA			
DESCRIPCION	2021	2020	2019
Auxilio de anteojos	\$18.764.300,00	\$12.408.665	\$19.295.597
Auxilio de transporte	\$532.483.383,00	\$555.340.897	\$378.413.260
Auxilio de transporte especial	\$936.032.551,00	\$912.913.458	\$875.744.828
Auxilio educativo	\$24.747.858,00	\$40.899.958	\$4.239.539
Auxilio fondo de empleados	\$7.282.257,00	\$7.218.227	\$7.668.622
Auxilio de medios de transporte	\$258.748.474,00	\$258.593.251	\$230.768.017
Bonificaciones	\$544.575.373,00	\$538.814.454	\$515.875.165
Prima de semana santa	\$22.145.162,00	\$22.842.731	\$24.236.453
Prima de servicios	\$625.487.861,00	\$865.005.680	\$818.733.036
Prima de vacaciones	\$278.181.637,00	\$268.148.540	\$365.042.064
Prima servicios adicional	\$182.030.763,00	\$160.578.155	\$95.868.369
Auxilio de calzado	\$67.348.251,00	\$23.366.056	\$20.537.283
TOTAL	\$3.775.837.891	\$3.685.930.290	\$3.356.452.233



14. Personas que integran la Corporación

14.10 Permiso parental GRI 401-3

Se presentaron 12 licencias de maternidad y paternidad, No hubo deserción después de licencia, todos retornaron a su actividad laboral.

LICENCIAS	CANTIDAD	RETORNARON
MATERNIDAD	11	11
PATERNIDAD	1	1
TOTAL	12	12

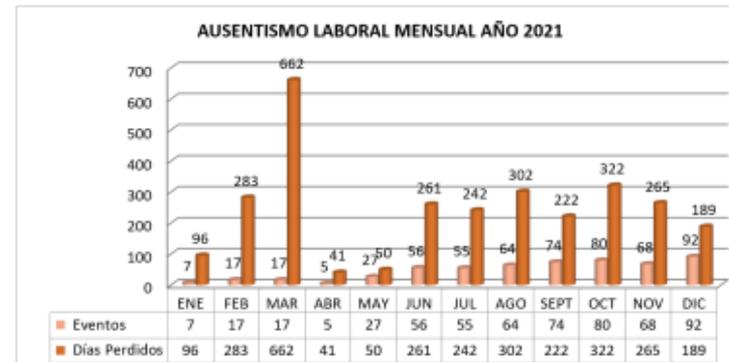
14.11 Accidentalidad, Enfermedades Laborales: GRI 403-2, GRI 403-3

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.

NUMERO DE ACCIDENTES		
2019	2020	2021
21	5	19

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 octubre y diciembre tuvieron el mayor número de eventos con 80 y 92 respectivamente; sin embargo el mayor número de días perdidos se presentó en los meses de marzo con 662 y octubre con 322; en menor proporción pero igualmente representativo los meses de Agosto, febrero, noviembre, junio y julio con 302, 283, 265, 261, 242 días perdidos respectivamente, entre los cuales se encuentran: enfermedad común, licencia de maternidad, ley maría, permisos personales y calamidad familiar; destacándose la causa por enfermedad común y licencia de maternidad.

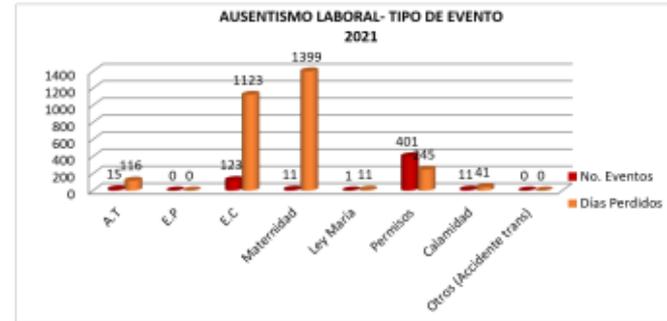


14. Personas que integran la Corporación



El ausentismo por tipo de evento durante el año 2021, destacan los permisos con 401 que generó 245 días perdidos y la enfermedad común con 123 eventos que generaron 1.123 días de ausentismo.

Se presentaron 15 accidentes de trabajo con el personal directo de la Caja, estos generaron 116 días de ausentismo.

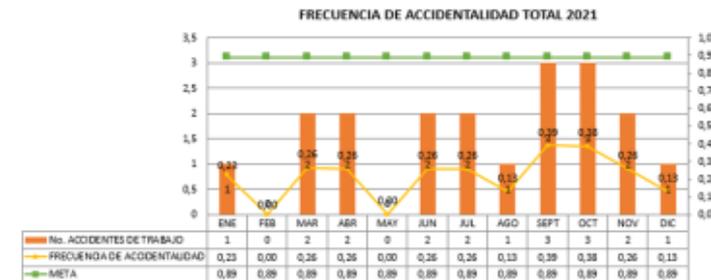


Para los trabajadores en misión por Temporal S.A., se presentaron 04 accidentes en los meses abril, septiembre, octubre y noviembre que generó 14 días de ausentismo.



En el periodo de tiempo de enero a diciembre de 2021 se presentaron 15 accidentes de trabajo en los trabajadores directos de Comfanorte.

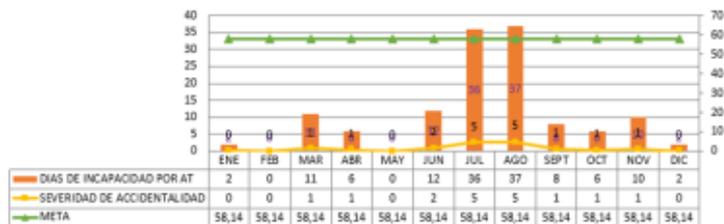
En el periodo de tiempo de enero a diciembre de 2021 se presentó 4 accidentes de trabajo de los trabajadores en misión por Temporal S.A.





14. Personas que integran la Corporación

SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD TOTAL 2021



Se socializó a todos los trabajadores mediante correo electrónico corporativo los siguientes aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Políticas corporativas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Objetivos en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Como reportar un accidente de trabajo.

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

MEDIA DE FORMACION - HORAS	
TEMATICA	HORAS
Aplicativo	156
Auditoria	37
Bienestar	79
Contabilidad	1
Control interno	62
Derechos Humanos	28
Financiero	83
Prevención del Abuso	2
Procesos	134
Recreación	8
Salvamento	11
Servicio	6
Servicio al cliente	128
Servicios	18
SGC	153
SST	148
Inducción	76
Subsidio	6
Social	16
Recreación	1
otros	12
Agencia	3
MEDIA	53





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

Se orientaron 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 2021 se realizó el enfoque en 4 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 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.

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 en el Ecoparque Comfanorte, evento planchoteca del humor con el artista Juan Machado imitador de Juan Gabriel).
- Celebración Día de la Familia (Se otorga media jornada el día 28 de mayo para que disfruten el día de la madre con sus familias y el día 7 de diciembre para disfrutar en familia el día de las velitas).
- Celebración Día de Halloween (se realizó concurso denominado "La Oficina Encantada" los ganadores fueron 1er puesto vacunación, 2do puesto Planeación y 3er Puesto Auditoría).



14. Personas que integran la Corporación

- *Celebración Aniversario de la Caja (se efectuó bingo familiar)*
- *Se efectuaron acuerdos de gratificación ocasional con los trabajadores con escalafón auxiliar 3 a los cuales se les otorgo beneficio de descuento por valor de \$3.000 en ocasión a la emergencia sanitaria por covid19.*
- *Apoyo a los equipos de bolas criollas y mini tejo en cuanto a inscripción y entrega de Uniformes a fin de promover estilos de vida saludable.*
- *Se efectuaron las novenas de aguinaldo con el objetivo de integrar a todos los procesos en la época de la navidad.*

Quinquenios:

El 27 agosto de 2021 en el marco de los cumpleaños #64 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 84 colaboradores distribuidos así: 37 trabajadores (5 años), 14 trabajadores (10 años); 11 trabajadores (15 años); 15 trabajadores (20 años); 3 trabajadores (30 años); 3 trabajadores (40 años) y un trabajador de homenaje póstumo (José Adolfo Gelvez).



14. Personas que integran la Corporación



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:

- *Capacitaciones en toma de conciencia enfocadas en los sistemas de gestión de la Corporación tales como: Calidad, Control Interno, SST, Ambiental y seguridad de la información, gobierno corporativo, Derechos humanos y Anticorrupción).*
- *Pausas activas saludables dirigidas por la ARL SURA.*
- *Servicio al Cliente dirigida por el área de planeación.*
- *Secop II.*
- *Médoto 5´s para orden y aseo dirigida por SST.*
- *Socialización convenio Plan Complementario Nueva Eps.*
- *Taller de presentación personal.*

En cuanto al clima organizacional, se realizó una intervención psicosocial grupal, con el proceso de gestión administrativa con el fin de mejorar la comunicación asertiva para fortalecer el desempeño de los integrantes, y así mismo se efectuó taller de fortalecimiento de trabajo en equipo dirigidos a las coordinadoras de los centros de desarrollo infantil en el municipio de Cúcuta.



14. Personas que integran la Corporación



Despedida de Fin de Año

Se cierra el año 2021 con la despedida de Fin de Año, el día 17 de diciembre de 2021 todos los trabajadores son invitados al club cazadores a una fiesta con cena navideña en la cual disfrutaron con orquesta invitadas (proyecto dos / Artista Felipe León y la policía nacional) y se efectuaron rifas.

14. Personas que integran la Corporación



f. Cifras de impacto

- Para 2021 se realizó la inducción general a la Caja a 158 personas que ingresaron a la Caja entre personal directo, practicantes universitarios y aprendices SENA.
- Se cuenta para el año 2021 con un promedio total de 439 trabajadores directos.
- 09 trabajadores fueron ascendidos permitiendo el desarrollo de carrera y la preservación del conocimiento en la Organización.
- Fueron otorgadas 70 becas para estudio de hijos de trabajadores en el Colegio Comfanorte y 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.

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

En el año 2021 se realizó la evaluación del seguimiento al desempeño del 2020

SEGUIMIENTO 2021 EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

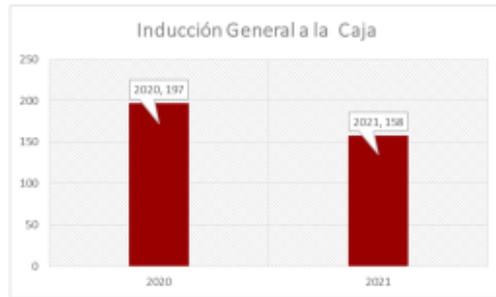
MES	Nº	%
ENERO	30	6%
FEBRERO	19	4%
MARZO	19	4%
ABRIL	16	3%
MAYO	24	5%
JUNIO	17	3%
JULIO	32	6%
AGOSTO	137	26%
SEPTIEMBRE	25	5%
OCTUBRE	20	4%
NOVIEMBRE	30	6%
DICIEMBRE	150	28%
TOTAL	519	100%





14. Personas que integran la Corporación

Para la vigencia 2021 se realizó inducción a 158 personas entre personal directo, practicantes universitarios y aprendices SENA, Líderes Deportivos y recreativos, evidenciándose una disminución de 32 personas con respecto al periodo anterior.



Para el 2021 se realizaron las capacitaciones de Formación programadas en algunos procesos, buscando mejorar las aptitudes de los empleados.

TEMATICA	HORAS
Servicio al cliente	128
Bienestar	79
SST	148
Servicios Corp.	24
SGC	153
TOTAL	532



Así mismo, durante la vigencia 2021, se obtuvo como resultado la ejecución de 28 horas de capacitación en temáticas específicas relacionada con derechos humanos.

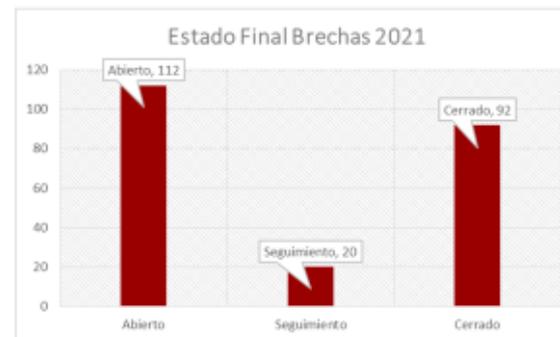
TEMATICA	HORAS
Derechos Humanos	28



14.15 Seguimiento al Proceso de Cierre de Brechas

Las brechas se encuentran clasificadas de acuerdo a su estado, para 2021 se contaba con 112 brechas en por nivel de Formación (Curso Sistemas integrados de Gestión y/o Manejo de herramientas ofimáticas) de los cuales fueron cerradas 92 brechas y continúan en seguimiento para cierre 20 brechas en formación.

Para el 2022 continúan 20 brechas en formación equivalente al 18% de la población vinculada en la vigencia 2021; Así mismo se observa que el 82% del personal cumplen con el perfil del cargo a corte del 31 de diciembre 2021.



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.

Así mismo, durante la vigencia 2021, se obtuvo como resultado la ejecución de 28 horas de capacitación en temáticas específicas relacionada con derechos humanos. La Corporación seguirá cumpliendo con estos 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



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	43
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
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

17. Tabla de Indicadores GRI



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
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	



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
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

17. Tabla de Indicadores GRI



ENFOQUE DE GESTIÓN			
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
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



17. Tabla de Indicadores GRI

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
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
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
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



17. Tabla de Indicadores GRI

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
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
406	NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Cumplimiento de la Legislación	17

17. Tabla de Indicadores GRI

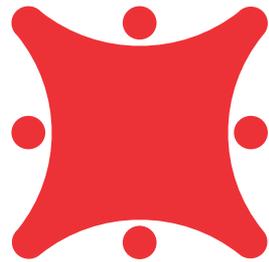


407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Cumplimiento de la Legislación	17
408	TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo 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
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



17. Tabla de Indicadores GRI

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
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



Comfanorte[®]
Donde queremos estar