

Informe de sostenibilidad 2022



Comfanorte[®]
Donde queremos estar

#HayRazones para seguir creciendo



#HayRazones

En el 2022 tuvimos miles de razones para continuar acompañando a las empresas, trabajadores afiliados y sus familias en la materialización de sus proyectos. Durante este año le reafirmamos a los nortesantandereanos nuestro compromiso fehaciente por su bienestar, felicidad y mejoramiento de calidad de vida a través de nuestra amplia oferta de servicios e igualmente apoyamos a nuestros empresarios a través de estrategias que contribuyeron al crecimiento regional.

4	• Mensaje de la Dirección
6	• Nuestra Corporación
13	• Nuestro Informe de Sostenibilidad
15	• Cumplimiento de la Legislación
22	• Nuestro Sistema de Gestión Integral
28	• Comprometidos con la Sostenibilidad
31	• Gobierno Corporativo

Mensaje de la Dirección

GRI 102-14 Y GRI 102-15



El 2022 fue un excelente año para Comfanorte porque ratificamos ese compromiso que hemos venido liderando a lo largo de estos 65 años con las empresas y trabajadores afiliados de la región.

Durante más de seis décadas hemos trabajado y apoyado los sueños de las familias nortesantandereanas, dibujando sonrisas y brindándoles experiencias inolvidables a través de una amplia oferta de servicios.

Fue un año con miles de razones para contribuir al mejoramiento de la calidad vida de nuestros hogares afiliados, por eso, a lo largo de la vigencia 2022 continuamos brindando más oportunidades para todos los nortesantandereanos, con el amor, la dedicación y el compromiso que siempre nos ha caracterizado.

Le apostamos a la reactivación económica del departamento, fomentando actividades, programas, eventos y servicios alineados con nuestro propósito organizacional, así mismo, trabajamos de manera articulada con diferentes actores, tanto de los sectores públicos como privados, con el propósito de ofrecerles a nuestros afiliados y la comunidad en general, más bienestar y felicidad.

En alianza con la Alcaldía de San José de Cúcuta, generamos estrategias que contribuyeron a minimizar los índices de desempleo de la ciudad a través de las jornadas de empleabilidad, Ruta de Empleo 2050 y apoyamos a los emprendedores rurales, mediante los Mercados Campesinos.

Pero sin duda alguna, dentro de los proyectos e iniciativas que marcaron nuestra gestión en este año, están los grandes eventos y actividades realizadas en el Ecoparque, los cuales nos permitieron seguir llegando al corazón de los ciudadanos y generando un verdadero valor social en la comunidad.

Cohentes con nuestros principios organizacionales y conscientes del rol que desempeñan nuestros trabajadores, brindamos espacios de bienestar, salud y motivación al interior de la corporación, los cuales se reflejaron en el rendimiento laboral de nuestro equipo humano y por ende en los resultados favorables de los diferentes servicios que observaron en este informe.

Estos logros no serían posibles sin el apoyo de nuestras 11.662 empresas y más de 119 mil trabajadores afiliados a quienes les agradezco su confianza y respaldo a nuestra gestión.

En Comfanorte, estamos convencidos que el bienestar y la felicidad son la ruta hacia la transformación social, por esta razón seguiremos articulando esfuerzos para construir una mejor sociedad más incluyente para todos porque en el 2023 #NuestroSueñoEresTú

Oscar Guillermo Gerardo Astier
Director Administrativo

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.



Nuestra Corporación

Subsidio Monetario: Prestación pagadera en dinero a la que tienen derecho los trabajadores afiliados cuyo ingreso es menor de cuatro (4) SMLMV, por cada uno de sus beneficiarios, conforme lo establecido en la Ley 21 de 1982. El valor de la Cuota Monetaria para el año 2022 fue de \$38.614 pesos. Esta cuota la rige la Superintendencia de Subsidio Familiar según las características socioeconómicas del departamento y el cociente departamental. En el año 2022, se pagaron 818.473 cuotas monetarias, por un monto de \$31.357 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 2022, se subsidiaron \$34.477 millones de pesos en la prestación de los servicios sociales de la Caja.

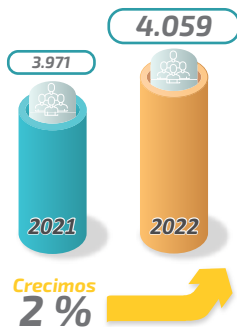
Subsidio de Vivienda: Este subsidio está enmarcado en la política de Vivienda de Interés Social establecida por el Gobierno Nacional, mediante la cual se otorga el subsidio en dinero. Comfanorte, además actúa como un intermediario en la Alianza CAVIS –UT para ayudar a la logística del Gobierno Nacional 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. Durante el año 2022 cumplimos el sueño de 82 familias de la región, quienes, gracias al subsidio de vivienda otorgado por la Corporación, lograron adquirir residencia nueva, construir en sitio propio o mejorar la que ya tenían. En total fueron entregados \$2.436 millones de pesos en subsidio de vivienda.

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo: En el 2022, con fundamento en la continuidad del programa la Ruta del Empleo 2050 de la Alcaldía de San José de Cúcuta y la articulación de estrategias ejecutadas de la mano con el Ministerio de trabajo, las Alcaldías municipales y empleadores de la región, en las jornadas de empleabilidad en diferentes sectores de la ciudad, participamos activamente como aliados estratégicos en las ferias y actividades laborales realizadas; comprometidos siempre, con la generación de sinergias que conllevan a disminuir el desempleo en nuestro departamento. La Agencia de Empleo Comfanorte, es un referente regional a la hora de promover el empleo inclusivo y también, de ser un canal de trabajo efectivo y que contribuye a la generación de espacios de oportunidad laboral para todos en la región.

Nuestra Corporación

AGENCIA DE EMPLEO - Gestión AÑO 2022			
Concepto	Metas	Ejecución	Cumplimiento
Número de empleadores registrados/inscritos	1.329	1.138	86%
Número de personas colocadas	4.145	4.059	98%
Número de vacantes registradas (Puestos de trabajo)	7.623	10.592	139%
Número de hojas de vida remitidas a empleadores	22.814	58.706	257%
Número de personas orientadas/Entrevistas	6.953	6.346	91%
Número de personas orientadas/Talleres	5.769	5.484	95%



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

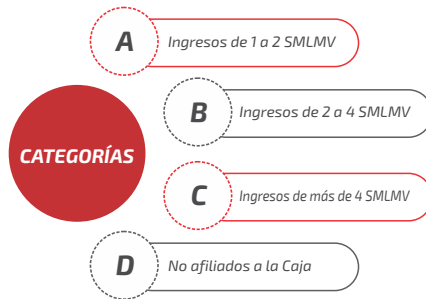
La misión de transformación, ha llevado a que este subsidio tenga un mejor alcance; teniendo en cuenta, los decretos que, en ocasión de la pandemia vivida, establecieron nuevos parámetros de beneficios para la población cesante, como el pago de seguridad social en salud, pensión, transferencia económica, capacitación y acceso a la ruta de empleabilidad.

En la Agencia de Empleo, se otorgaron 2.119 subsidios por valor de \$6.376 millones de pesos, valor que creció en el 5% con relación a la vigencia 2021.

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	1.587	\$ 4.537.419.179
Beneficiarios Ley 1636 de 2013	2	\$ 2.921.686
Beneficiarios Ley 2225 de 2022	530	\$ 1.835.231.400
Total	2.119	\$ 6.375.572.265



Los 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 pres-

tación 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.

Nuestra Corporación

Tamaño de la Organización GRI102-7

La Caja de Compensación Familiar, 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 2022, se llegó a 11.662 empresas afiliadas y a 119.210 trabajadores afiliados dependientes; logrando una población cubierta de 297.605 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 con discapacidad y de salud Ley 21 como son: Pre pensionados, Comfanorte en tu corazón (cardiovascular) y Vacunación, para afiliados y público en general; también, atiende en el programa de Atención Integral a la Niñez AIN en convenio con el ICBF. Como agregado a la función social de la Caja, la Corporación desarrolla programas y proyectos sociales dirigidos a grupos vulnerables del departamento y la región.

Comfanorte, 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;

Nuestra Corporación

además, de procesos gerenciales, de verificación y de ajuste, que componen la gestión integral de la Caja.

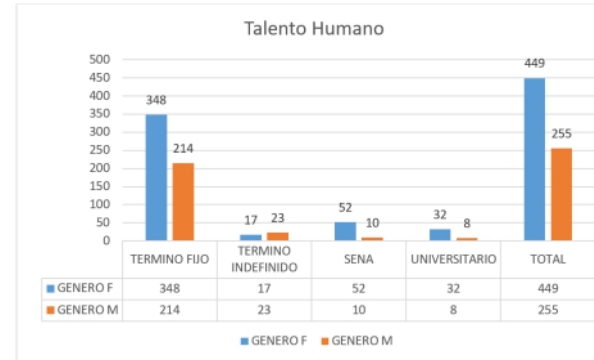
Total de empleados de la Corporación GRI 102-7 (i)

En Comfanorte, valoramos el Talento Humano como principal recurso para un buen desempeño y una prestación de servicios de calidad, cumpliendo con el objetivo social en el área de cobertura u operación. El número total de empleados al cierre de 2022, fue de 704 colaboradores en las diferentes sedes de la Corporación. Teniendo en cuenta, los trabajadores con contrato laboral fijo, indefinido o por obra labor. El 64% son mujeres y 36% son hombres.

Comfanorte, 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 62 aprendices, de los cuales el 84% fueron mujeres y el 16% hombres.

TIPO DE CONTRATO	GENERO	
	F	M
TERMINO FIJO	348	214
TERMINO INDEFINIDO	17	23
SENA	52	10
UNIVERSITARIO	32	8
TOTAL	449	255

*Cantidad total personas con vinculación directa año 2022.



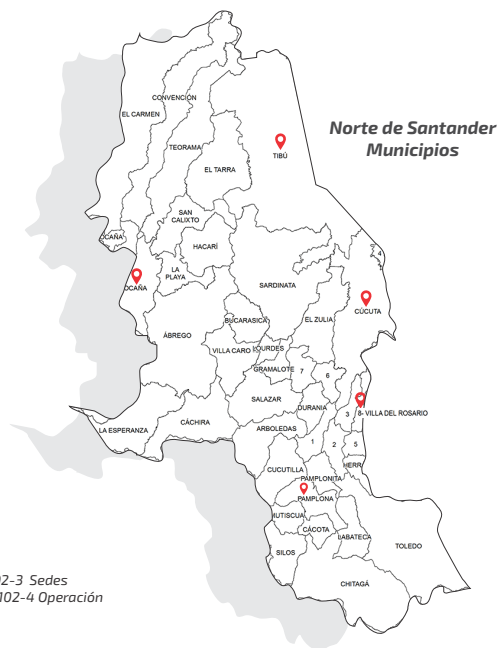
Servicios prestados en el 2022 GRI 102-7 (ii)

Los productos vendidos, se expresan a través de los ingresos recibidos por ingresos operacionales y no operacionales. En el año 2022, se obtuvo ingresos por valor de \$108.476 Millones de pesos, superando en un 22% lo recaudado en el año 2021; representados en \$19.553 millones de pesos. Lo anterior, distribuidos en ingresos operacionales: Aportes afiliados \$93.756 millones de pesos e Ingresos servicios sociales \$14.720 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, se encuentran

Nuestra Corporación

ubicadas en los municipios 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. Así mismo, se extendió el servicio de la Unidad Estratégica de Subsidio en el municipio de Villa del Rosario, con una oficina de atención a los afiliados y comunidad en general.



GRI 102-3 Sedes
y GRI 102-4 Operación

Cadena de suministro GRI 102-9

Nuestra cadena de valor está dada por la normatividad de la distribución de los aportes del 4%, y su producto y/o servicio final es el VALOR SOCIAL, 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 décima edición de su Informe anual de Sostenibilidad del año 2022 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 2021. 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 2022, 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.

Nuestro Informe de Sostenibilidad

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

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

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

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

Queremos conocer sus opiniones. Los invitamos a consultar el documento y a enviarnos sus inquietudes o comentarios al correo electrónico: edgar.diaz@comfanorte.com.co GRI 102-53.

4. Cumplimiento de la Legislación

Comfanorte, dando cumplimiento a su Sistema de Control Interno y a 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.
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 Asocajas; entidad que agrupa un número de 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 a través del Consejo Directivo, documentadas en el Balance social y Económico.
6. **Comunicación, Naturaleza y número total de preocupaciones críticas GRI 102-33 y GRI 102-34**

Cumplimiento de la Legislación

Los temas críticos de la Corporación, se presentan en primera instancia al Comité de Dirección y después al Consejo Directivo; los cuales, corresponden a 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 existentes en la Corporación en cumplimiento de los 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 2022, no hubo implicaciones financieras significativas 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 2022), 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.

Cumplimiento de la Legislación

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 2022), en la Corporación, no se presentaron casos de corrupción confirmados en ninguna actividad, sub-proceso 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 2022), 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 2022), no se presentaron casos de ningún tipo de discriminación en ninguno de los subprocesos de la Corporación.
21. *Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. GRI 407-1*
A la fecha de corte del presente informe (31 de diciembre del 2022), 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.

Cumplimiento de la Legislación

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 2022), 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 2022), 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 2022), 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 2022), 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 (2022), 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 2022, no se realizaron 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 2022), en la Caja, no se realizaron operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales en las comunidades locales y departamentales en parte de ningún proceso o subproceso.

Cumplimiento de la Legislación

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 2022) 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 2022), no se presentaron reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente en ninguno de los procesos y subprocesos de la Corporación.

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

En la vigencia del informe para el año 2022, 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 2022), no se identificaron productos reutilizados en ninguno de nuestros servicios; al igual que, con

Cumplimiento de la Legislación

- los materiales envasados. Para la vigencia 2023, 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 2022), no se tiene la medición de la intensidad energética de la Corporación. Se proyecta para el año 2023, 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 2022, 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 2022), 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 emi-*

Cumplimiento de la Legislación

siones 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 2024, posterior a la medición de la huella de Carbono de la Caja.

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 2024 y por consiguiente en el informe de sostenibilidad correspondiente alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

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

Durante el año de esta vigencia (2022) 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 2022. Estos requisitos, se vienen ajustando 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 (2022).

5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

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

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

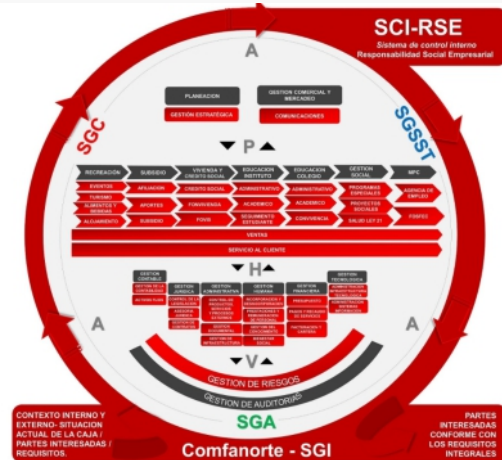


Nuestro Sistema de Gestión Integral

CCR Comfanorte.
Conducta Corporativa Responsable.
"Por un crecimiento sostenible,
concente e inclusivo de nuestra Caja



El Sistema de Gestión Integral corporativo, está construido bajo un enfoque de procesos; el cual, ante la complejidad de nuestras operaciones se encuentra dividido en procesos y subprocesos; por consiguiente, su interacción se presenta a continuación en el Mapa de Procesos Corporativo:



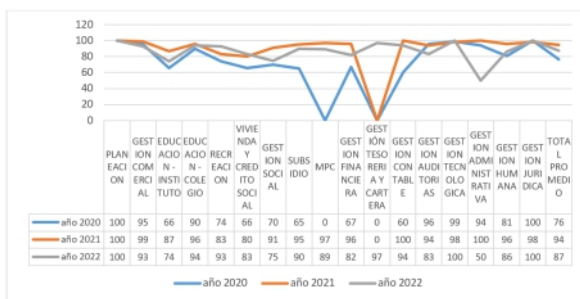
MAPA DE PROCESOS V4-Resolución AEI No. 019 de 27/04/2021

Nuestro Sistema de Gestión Integral

5.2 Resultados del Desempeño Corporativo (Direccionamiento 2019 – 2023) RXD

En los resultados de seguimiento al desempeño de los indicadores por procesos, se evidencia que las Unidades Estratégicas de Servicios - UES de Recreación y Vivienda y Crédito Social, aumentaron el porcentaje de desempeño con respecto a la vigencia anterior.

PROCESO	2020	2021	2022
PLANEACION	100	100	100
GESTION COMERCIAL	95	99	93
EDUCACION - INSTITUTO	66	87	74
EDUCACION - COLEGIO	90	96	94
RECREACION	74	83	93
VIVIENDA Y CREDITO SOCIAL	66	80	83
GESTION SOCIAL	70	91	75
SUBSIDIO	65	95	90
MPC	0	97	89
GESTION FINANCIERA	67	96	82
GESTION TESORERIA Y CARTERA	-	-	97
GESTION CONTABLE	60	100	94
GESTION AUDITORIAS	96	94	83
GESTION TECNOLOGICA	99	98	100
GESTION ADMINISTRATIVA	94	100	50
GESTION HUMANA	81	96	86
GESTION JURIDICA	100	98	100
TOTAL PROMEDIO	76	94	87



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 corporativa, donde acceden libremente para presentar las PQRSF de los procesos. Se identifica los enfoques PHVA de procesos y pensamiento basado en riesgos; esto, los hace más ordenados, permitiendo optimizar el compromiso del talento Humano.

Eficacia:

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

Nuestro 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."

Visión

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.

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 departamento 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, es una corporación que presta servicios sociales a sus afiliados, familias y comunidad en general, manifiesta con esta política su compromiso con la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo la normatividad legal vigente y el mejoramiento continuo ejecutando lo siguiente:

- ✓ Asegurar los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos necesarios para el mantenimiento y adecuado desempeño del SG-SST.
- ✓ Gestionar los riesgos significativos a partir de la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y estableciendo los respectivos controles.
- ✓ Prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.
- ✓ Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables a todos los niveles de la Corporación.
- ✓ Establecer, implementar y mantener los programas necesarios para lograr los objetivos del SG-SST.

Esta política será revisada anualmente por parte de la Alta Dirección y sirve de marco de referencia para establecer los objetivos seguridad y salud en el trabajo; se difundirá a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y estará a disposición de las partes interesadas. Política aprobada mediante Acta N° 1097 de Consejo Directivo Ordinario de Comfanorte, de 31 de mayo de 2023.

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.

Estrategias Corporativas

1. Entendimiento del cliente
 2. Crear una oferta de valor y comercial.
 3. Reducir tarifas y Reducir subsidio a la oferta.
- 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 del Sistema de Gestión de la Calidad SGC bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015; el Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 y el 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

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

El Gobierno Corporativo y su interacción en todos los niveles de la Corporación, ha permitido tener un control y una eficiente comunicación entre los principales actores del mismo como es la Asamblea General, el Consejo Directivo 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.

En Comfanorte, la gobernanza 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 Familiar, 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

Comprometidos con la Sostenibilidad

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 la Corporación en la gestión y en el compromiso con la mejora continua, en todos y cada uno de los procesos y subprocesos corporativos.

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, tienen 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 Familiar, fundamentadas en el cumplimiento de 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 fija 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.

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.

Comprometidos con la Sostenibilidad

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, se deben ejecutar con el propósito 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 las necesidades del Afiliado, como

la principal Parte Interesada de la Caja, es fundamental para la Corporación; así mismo, sus molestias permiten un enfoque más adecuado para la Corporación en la manera de buscar 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, se elabora, 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

Con fundamento en su razón social, es muy importante para Comfanorte, la generación de 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

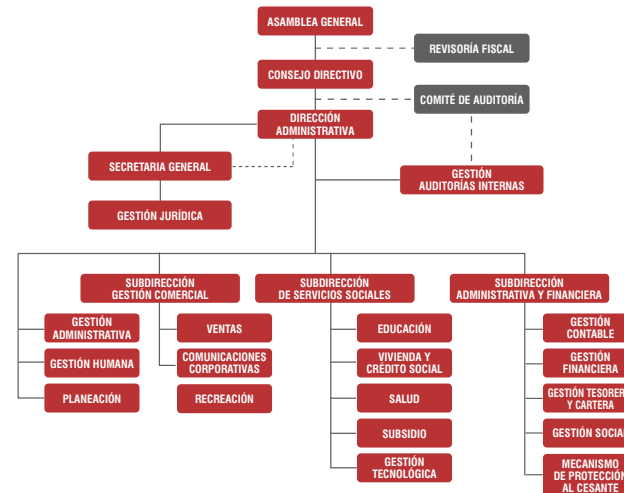
Comfanorte, está en contra de toda práctica corrupta y soborno; por lo cual, adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

- ✓ 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.
- ✓ Denunciará 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 1081 de Consejo Directivo del 31 de agosto de 2022 y se muestra en la siguiente gráfica:



ESTRUCTURA APROBADA ACTA CONSEJO DIRECTIVO ORDINARIO ACTA No. 1081 DE AGOSTO 31 DE 2022

Gobierno Corporativo

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, el Consejo Directivo y la Direc-

ción 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

Carlos David Martínez Román

Presidente

Representantes de los Empleadores

Principales:

Juan Francisco Yáñez Delgado
Josué Leonardo Robayo Piedrahita
William Aguilar Vargas
José Giovanni Barbosa Quintero
Eduardo Cadavid Mejía

Suplentes:

Adel Fuad Assaf Hernández
William Genaro Villamizar Muñoz
Mónica Del Pilar Carrascal Márquez
José Elver Rojas Herrera

Representantes de los Trabajadores

Principales:

María Raquel Duarte Palencia
Edison Enrique Hernández Arias
Noralba Pérez Renoga
Maira Alejandra García Carvajal

Suplentes:

Andrea Marlen Álvarez Carrasquilla
Jonathan Díaz López
Estella Peñaranda Torres
Maryi Yurley Trujillo Mora
Edinson Carvajal Gómez

Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo

Silvia Liliana Muñoz Valdivieso
Subdirectora Administrativa y Financiera

Herling Ximena Fernández Maldonado
Subdirectora Comercial

Ramiro Landínez Suárez
Subdirector de Servicios Sociales

Juan Carlos Álvarez Muñoz
Secretario General

Jairo Alfonso Jáuregui López
Revisor Fiscal

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

La designación y selección de los miembros del Consejo Directivo, máximo órgano de gobierno de la Corporación es de orden legal, razón por la cual, la diversidad e independencia y los conocimientos y experiencia de sus miembros es un factor incluyente. Para conformar el Consejo Directivo, cada tres años la Asamblea General de Afiliados, máximo ente de gobierno de la Corporación elige por votación a Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, en representación de los empleadores afiliados, 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 Trabajo de acuerdo a la normatividad y legislación vigente.

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

1. Asamblea General de Afiliados:

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

Funciones:

a) Estudiar y aprobar la reforma y adecuación de los estatutos de la Corporación.

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

c) Elegir y remover libremente al revisor fiscal y fijar sus honorarios. Igualmente elegir su suplente.

Gobierno Corporativo

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

2. Consejo Directivo

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

Funciones:

- a) *Interpretar y reglamentar los estatutos de la entidad llenando los vacíos que en ella se encuentren y dirimir los conflictos que sobre el particular se presente.*
- b) *Aprobar en consonancia con el orden de prioridades fijadas por la presente Ley, los planes y programas a que deben ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales. Los planes y programas antedichos serán sometidos al estudio y aprobación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y (u) organismo que el Gobierno determine.*
- c) *Dictar y reformar dentro de las normas legales los reglamentos a que se someterá el otorgamiento del subsidio a los beneficiarios, la consignación de los aportes por los afiliados y las obligaciones que unos y otros tendrán con la Corporación. La cuantía de los aportes de los afiliados se determinará conforme a las disposiciones legales.*
- d) *Acoger el valor de las cuotas de subsidio que fije la SSF mediante resolución cada año y constituir una reserva de fácil liquidez, que garantice el cum-*

plimiento 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.

Gobierno Corporativo

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

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

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

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

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

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

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

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

k) Ordenar los gastos de la entidad.

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

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

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





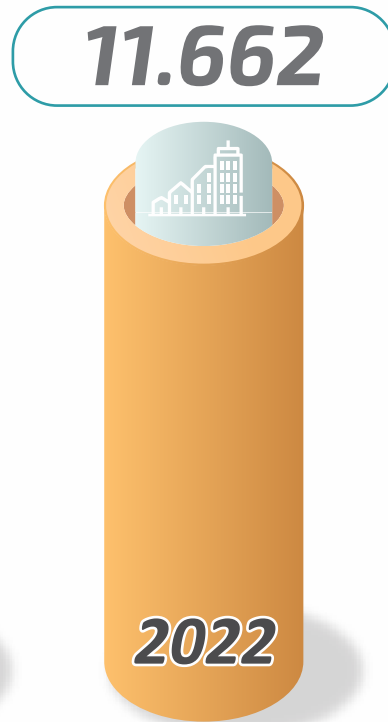
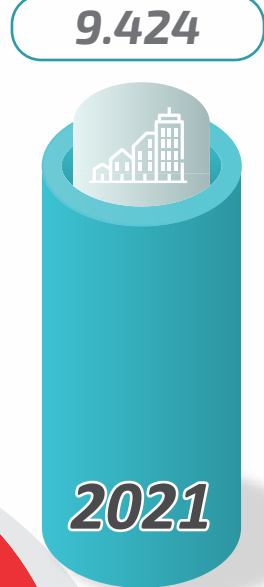
Subsidio y Aportes



Brindamos alternativas que permitieron aliviar las cargas económicas de nuestras familias afiliadas



Total de Empresas Afiliadas



Nos sentimos orgullosos, porque gracias a la confianza de los empresarios, en el 2022 reflejamos un crecimiento del **24%** frente al año anterior, logrando ser una familia de **11.662** empresas afiliadas.

Lo anterior genera una incidencia positiva en el recaudo de los aportes del **4%**, siendo esto un gran beneficio para la región, permitiendo que los afiliados y sus familias se beneficien y disfruten de las bondades del sistema del subsidio familiar para un mejor bienestar social y económico.





Subsidio

Total de Aportes Parafiscales Recaudados -En millones de pesos-

En la vigencia 2022 se evidencia un comportamiento favorable en el recaudo de aportes parafiscales, permitiendo un crecimiento del **21%** en comparación con el año anterior, fruto del compromiso y sentido de responsabilidad de los empresarios, trabajadores independientes y pensionados de la corporación al momento de realizar los pagos de manera oportuna y adecuada, lo que contribuye positivamente al fortalecimiento financiero de la Caja, para la aplicación de recursos en los fondos de destinación específica y en la entrega de subsidios monetario, especie y en servicios sociales con el fin de favorecer y brindar mejor calidad de vida a la población afiliada de menores ingresos.

Crecimos
21 %



\$ 77.555

2021

\$ 93.756

2022



Población Cubierta y Trabajadores Afiliados Dependientes

El crecimiento de los trabajadores afiliados dependientes, es el resultado de la constancia y el trabajo de la caja por continuar brindando calidad de vida y excelencia en cada uno de los servicios sociales a los afiliados y sus familias, demostrando que ellos son lo más importante para nosotros, como se ve en la gráfica, con un crecimiento del **10%** en comparación del año anterior.

Crecimos
10%



270.182



297.605

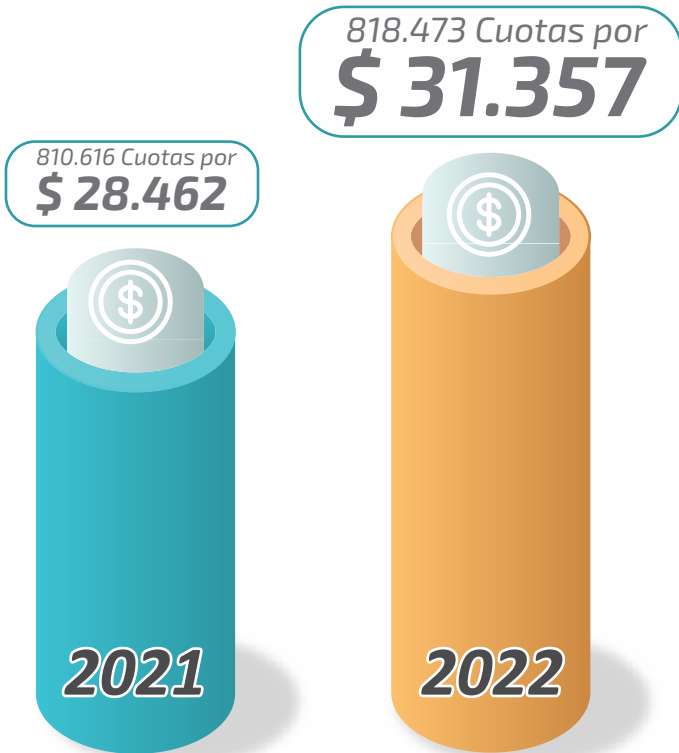




Subsidio

Valor total de Cuotas Monetarias Pagadas

-En millones de pesos-



Para esta vigencia, se creció en el pago de las cuotas monetarias pagadas a trabajadores afiliados beneficiarios del subsidio en dinero por cada persona a cargo, con el propósito de contribuir en el alivio de la carga económica a las personas de menores ingresos que son trabajadores dependientes de empresas afiliadas. Se entregaron **818.473** subsidios de cuota monetaria que impactaron de manera positiva a nuestra población beneficiaria, equivalentes a **31.357** millones de pesos, reflejando un aumento del **10%** en comparación con el año anterior.

Crecimos
10 %



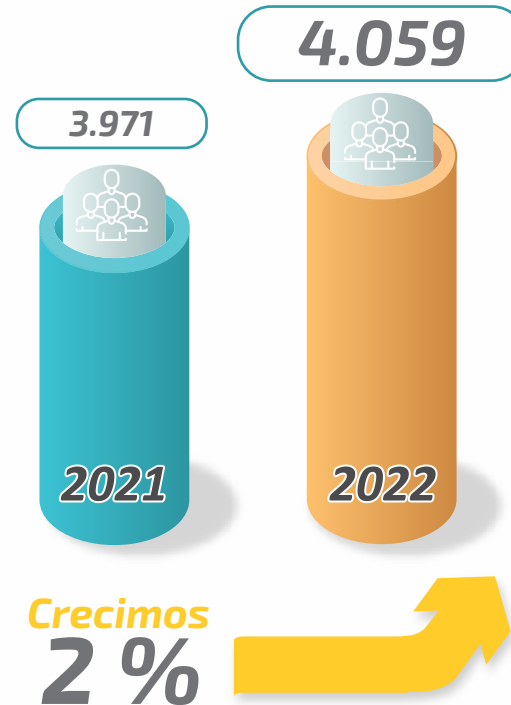
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

-Personas Colocadas-

En el 2022 en razón de la continuidad del programa la Ruta del Empleo 2050 de la Alcaldía de San José de Cúcuta y la articulación de estrategias ejecutadas de la mano con el ministerio de trabajo, las alcaldías municipales y empleadores de la región, en las jornadas de empleabilidad en diferentes sectores de la ciudad, participamos activamente como aliados estratégicos en las ferias y actividades laborales realizadas, comprometidos siempre, en generar sinergias que conlleven a disminuir el desempleo en nuestro departamento.

La Agencia de Empleo Comfanorte es un referente regional a la hora de promover el empleo inclusivo y también logrando ser un canal de trabajo efectivo y que contribuye a la generación de espacios de oportunidad laboral para todos en la región.

AGENCIA DE EMPLEO - Gestión AÑO 2022			
Concepto	Metas	Ejecución	Cumplimiento
Número de empleadores registrados/inscritos	1.329	1.138	86%
Número de personas colocadas	4.145	4.059	98%
Número de vacantes registradas (Puestos de trabajo)	7.623	10.592	139%
Número de hojas de vida remitidas a empleadores	22.814	58.706	257%
Número de personas orientadas/Entrevistas	6.953	6.346	91%
Número de personas orientadas/Talleres	5.769	5.484	95%





Subsidio

FOSFEC - Monto de subsidiados asignados

-En millones de pesos-



La misión de transformación ha llevado a que este subsidio tenga un mejor alcance, teniendo en cuenta los decretos que en ocasión de la pandemia que se vivió, establecieron nuevos parámetros de beneficios para la población cesante, como el pago de seguridad social en salud, pensión, transferencia económica, capacitación y acceso a la ruta de empleabilidad.

En la Agencia de Empleo, se otorgaron **2.119** subsidios por valor de **\$6.376** millones de pesos, valor que creció en el **5%** con relación a la vigencia 2021.

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	1.587	\$ 4.537.419.179
Beneficiarios Ley 1636 de 2013	2	\$ 2.921.686
Beneficiarios Ley 2225 de 2022	530	\$ 1.835.231.400
Total	2.119	\$ 6.375.572.265

Materializamos los sueños de nuestras familias y construimos nuevas historias juntos



Vivienda y crédito social





Vivienda y crédito social

Subsidio familiar de vivienda

Contribuimos en la felicidad de las familias nortesantandereana, gestionando los mecanismos necesarios y brindándoles el acampamiento y la asesoría pertinente para que vivan la alegría de tener casa propia. Durante el 2022, cumplimos el sueño de 82 familias de la región, quienes gracias subsidio de vivienda otorgado por nuestra Caja de

Compensación, lograron adquirir residencia nueva, construir en sitio propio o mejorar la que ya tenían.

En total fueron entregados **\$2.436** millones de pesos en subsidio de vivienda.



\$ 2.436



Millones de pesos



Feria de la vivienda y la construcción Expovive



Continuamos abriéndoles las puertas a las alianzas que contribuyen al bienestar y felicidad de nuestros afiliados. Durante el mes julio de 2022, se realizó **LA FERIA EXPOVIVE** en compañía de CAMACOL y la Lonja de Propiedad raíz de Norte de Santander y Arauca, siendo esta una de las importantes de la región; la cual contó con la participación de más de 60 expositores y 5.000 visitantes, logrando de esta manera ventas superiores a los **\$19 mil millones** de pesos y más de **\$9mil millones** de pesos en créditos hipotecarios preaprobados.

Proyecto Torres del Norte



En Comfanorte construimos los sueños de nuestros afiliados, edificando espacios cómodos y seguros a través del conjunto cerrado Torres del Norte, el cual para la vigencia del 2022 se retomó con el objetivo de ofrecer una solución de vivienda de interés social en la región, beneficiando prioritariamente a las familias afiliadas de categorías A y B en la aplicación de los subsidios de vivienda de interés social provenientes del FOVIS.



Vivienda y crédito social

Crédito social

En el año 2022, se entregaron **1.060** créditos; de los cuales, el 99% de estos, corresponden a operaciones de crédito otorgadas a trabajadores afiliados de categorías A y B, por un monto total de **2945 millones** de pesos.

En esta vigencia, se suscribieron ciento dos (102) acuerdos de servicio con las empresas afiliadas para realizar operaciones de libranza.





*Trabajamos en proyectos equitativos e
incluyentes para los nortesantandereanos*



Gestión Social



Gestión social

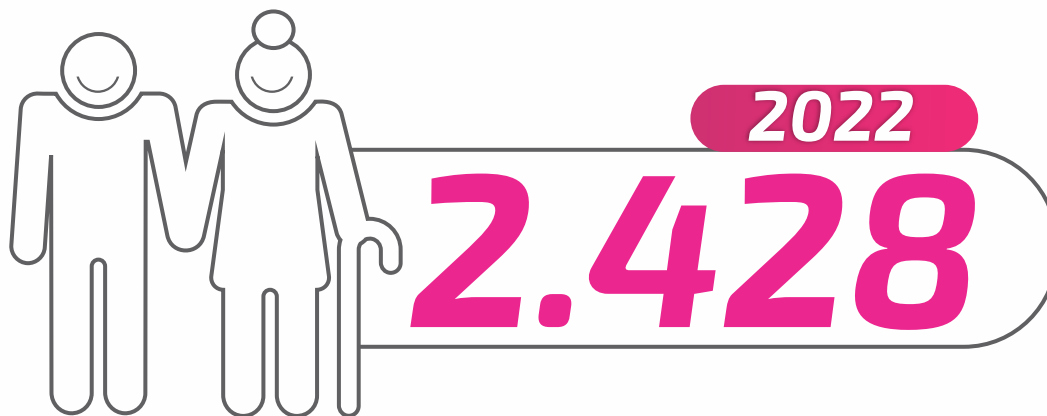
Atención a la población Adulto Mayor

Número de usos

El programa Club Hilos de Plata es una oportunidad para aportar al mejoramiento de calidad de vida de nuestros adultos mayores, con el fin de mejorar la integridad personal, desarrollando creatividad, habilidades manuales, recreación,

deportes y actividades lúdicas para lograr un cambio de actitud en ellos y motivarlos.

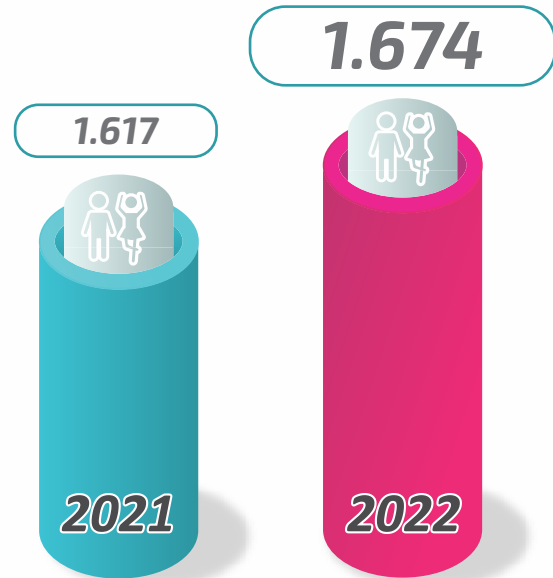
Para el año 2022, se logró un total **2.428 usos** en todo el departamento.





Atención a Población con discapacidad

Número de usos



Crecimos
3,5%



En Comfanorte somos promotores de sonrisas y amigos de la felicidad, por esa razón le brindamos atención integral y acompañamiento a las personas en condición de discapacidad física, cognitiva y/o sensorial y a niños y niñas con necesidades educativas especiales a través de nuestro programa Escalando Sueños.

En el año 2022, llegamos a **1.674 usos** de niños, niñas y jóvenes, con necesidades especiales, brindándoles servicios de prevención, estimulación, recreación y deportes, buscando la mayor funcionalidad e independencia en la ejecución de sus actividades diarias. Es importante resaltar que este servicio ha logrado tener un reconocimiento a nivel regional y nacional, gracias a los grandes resultados que hemos obtenido y que se han reflejado en los testimonios de mejora de esta población beneficiaria, lo cual nos permite como Caja de Compensación tener un mayor impacto en la calidad de vida y aporte al bienestar de los integrantes.

Fue un orgullo para nuestra caja, ser invitados al XIV Encuentro Nacional de Atención e interacción con el ciudadano, organizado por la Superintendencia del subsidio familiar y contar nuestra experiencia con el servicio de hipoterapia como proceso de rehabilitación e impacto positivo en cada uno de sus integrantes.



Gestión social

Atención Integral a la Niñez - AIN Número de beneficiarios

En Comfanorte nos encanta dejar huella y felicidad en los corazones de las familias Nortesantandereanas, mediante el convenio con el Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y el Programa Nacional FONIÑEZ, en el 2022, operamos en ocho (8) Centros de Desarrollo Infantil, atendiendo y generando impacto en una población de **2.770 beneficiarios** del Fondo de Atención Integral a la Niñez, en el que buscamos garantizar un servicio de educación, protección, salud y nutrición, por el desarrollo físico, cognitivo, social y emocional de niños y niñas menores de cinco (5) años.

Crecimos
23%



2.255

2021

2.770

2022



Comfanorte en tu corazón

Número de usos

Cuidamos y transformamos la salud de los trabajadores de las empresas afiliadas, potencializando sus habilidades a través de la actividad física, la buena alimentación y hábitos de vida saludables de nuestro Programa Comfanorte en tu corazón.

Con nuestros profesionales altamente calificados, logramos la disminución de riesgos que conllevan a enfermedades cardiovasculares o incluso la misma muerte, creando concientización y sensibilización a los participantes en la importancia de su salud física y mental.

Gracias a esta estrategia de prevención y riesgo, llegamos a 6.998 usos en el departamento.

Crecimos
13%



6.180



2021

6.998



2022



Gestión social

Vacunación Número de usos

Hay miles de razones para cuidarte salud

La salud y el estado físico de nuestros afiliados son una de nuestras mayores prioridades, razón por la cual, este programa promueve el bienestar y protección contra enfermedades inmunoprevenibles, garantizando la tranquilidad y seguridad de los ciudadanos.

A través de este servicio llegamos a **5.315 biológicos** aplicados, con vacunas no incluidas en el pro-

grama ampliado de inmunizaciones (PAI), contribuyendo para que los trabajadores de categoría A y B puedan tener acceso a la ampliación de las vacunas, mediante tarifas subsidiadas. Así mismo, ofrecemos el servicio a domicilio, llegando hasta las empresas y casas con un personal altamente calificado, asegurando un servicio eficiente, seguro y rápido a cada beneficiario.





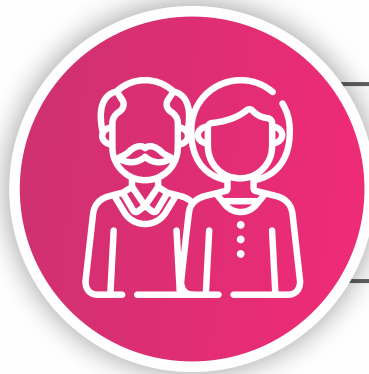
Prepensionados

Número de usos

Nos aseguramos que el bienestar y satisfacción de nuestros afiliados próximos a culminar su etapa laboral sea agradable y positiva, descubriendo, fortaleciendo y desarrollando actividades adecuadas a sus necesidades en este momento en sus vidas.

Durante este periodo, acompañamos y apoyamos a **301 usuarios**, trabajadores de nuestras empre-

sas afiliadas a través de actividades, como la creación de proyectos de vida, orientación psicológica por profesionales, talleres, identificando, cuáles eran sus propósitos desde un nivel personal, familiar y económico, con el fin de crear en las integrantes expectativas a corto, mediano y largo plazo, así como actividad física que promueve los hábitos de vida saludable.



2022

301



Gestión social

Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero

Número de usos

Como Caja de compensación Familiar estamos comprometidos en continuar promoviendo espacios de desarrollo, creatividad y cultura para nuestros afiliados, motivo por el cual, en el 2022, se dio continuidad al convenio celebrado con la Corporación Cultural Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, abarcando los diferentes municipios de Norte de Santander, con el objetivo de contribuir en el incremento del hábito de la lectura y la

investigación que aportan al crecimiento cultural de la región.

Logramos una cobertura de **34.237 usos** de manera presencial y virtual, en el que se facilitaron espacios adecuados con un personal idóneo para el desarrollo de servicios bibliotecarios y contribuir en el logro de los objetivos propuestos.



2022

34.237



Educación



*Formamos ciudadanos comprometidos
con un mejor mañana*

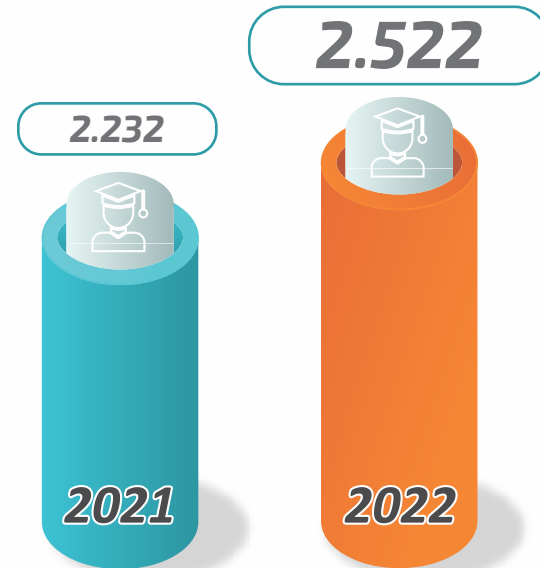
Institución Educativa Colegio Comfanorte

Número de estudiantes

Comprometidos con la educación y formación integral de nuestros niños, niñas y jóvenes, buscamos que a través de nuestro modelo educativo incluyente y participativo, los estudiantes logran aumentar su crecimiento personal, intelectual y físico.

Para el año 2022, el total de la población que cursó este año lectivo, el 92% correspondió a estudiantes afiliados de categorías A y B; cumpliéndose de esta manera con la misión fundamental del servicio de educación formal de nuestra Caja y al mismo tiempo generando beneficio económico en los trabajadores de menores ingresos en los costos educativos de las personas a cargo. Acompañamos a 239 estudiantes a cumplir su sueño de ser bachiller, de los cuales 141 obtuvieron su título en técnicos en las especialidades de Mercadotecnia, Procesos contables y Procesos aduaneros, Diseño de modas y Producción gráfica y 98 bachilleres académicos del Programa de bachillerato por ciclos lectivos integrados (CLEI), en los cuales 78 corresponden al municipio de Los Patios y 20 de Tibú.

Nos sentimos orgullosos de resaltar el compromiso de los docentes y estudiantes de nuestra Institución Educativa, quienes en las pruebas SABER 11, obtuvieron la categoría otorgada por el ICFES A+ destacándonos como un colegio muy superior en el departamento de Norte de Santander.



Crecimos
13%





Educación para el trabajo y desarrollo humano

Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte

Número de usos

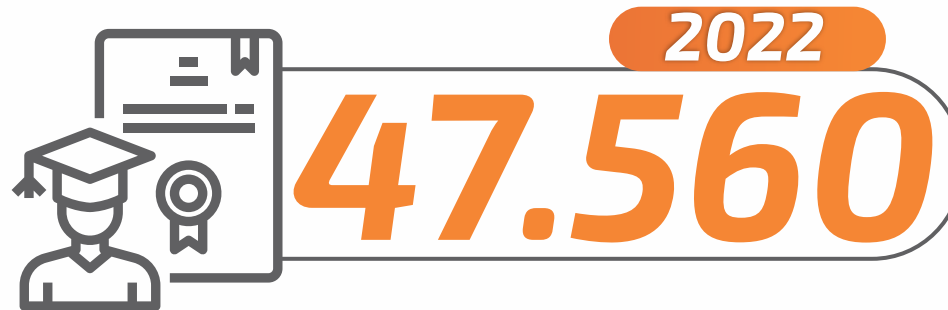
Durante el 2022, fomentamos espacios de formación y crecimiento profesional para nuestros afiliados y la comunidad nortesantandereana. Gracias a nuestro Instituto logramos fortalecer las competencias y habilidades de nuestros estudiantes, permitiéndoles así alcanzar sus sueños.

Contamos con una amplia oferta institucional en Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y Educación Informal, comprendidos en programa de técnicos laborales, cursos modulares de 20 y 40 horas, talleres de 2 y 4 horas, diplomados, el

programa Proyectarte y competencias transversales enfocadas en emprendimientos.

*Para esta vigencia se realizaron **47.560 usos** en el servicio educativo y se lograron certificar 363 estudiantes en técnicos laborales por competencias.*

Así mismo, cabe destacar que durante este año celebramos 92 convenios con empresas afiliadas a la Caja, las cuales contribuyeron en la realización de las prácticas empresariales de los estudiantes.





Recreación



Vivimos experiencias únicas e inigualables cargadas de alegría en compañía de nuestras familias afiliadas



Recreación en grande

Número de usos

Les brindamos a nuestras familias afiliadas experiencias inolvidables llenas de felicidad, magia y diversión a través de los diferentes servicios recreativos, deportivos, sociales y culturales, permitiéndoles aprovechar al máximo su tiempo libre, hacer lo que más le gusta y disfrutar en plenitud cada etapa de sus vidas.

Durante el año aumentamos significativamente los usos en nuestros eventos y actividades recreativas, pasando de atender en el 2021 de **427.292** a **667.650** en el 2022.



2022

667.650



Recreación

Recreación Dirigida

*Cada vez más cerca de nuestros afiliados
En el 2022 llegamos a los diferentes municipios de Norte de Santander gracias a los espectaculares bingos virtuales, servicio de recreadores para fiestas y eventos sociales o empresariales entre otros.*

Escuelas deportivas

Mediante la práctica deportiva en nuestras escuelas de iniciación (Natación, patinaje, fútbol, tenis de campo, bicigrós y scout) promovimos el desarrollo de ciudadanos activos, autónomos, sanos y felices. Contamos con las instalaciones y los escenarios deportivos para ofrecerles a los afiliados la mejor experiencia, contribuyendo así a su bienestar y desarrollo físico, mental y emocional.





Complejos deportivos

En Comfanorte tenemos óptimos espacios para que nuestros afiliados puedan ejercitarse y lograr sus objetivos de entrenamiento de manera efectiva. Los escenarios deportivos en los cuales se ofrecen los servicios son: las canchas del Colegio Comfanorte, para las escuelas de formación y el torneo club amigos Comfanorte, y las dos canchas sintéticas del Ecoparque.

Centro recreacional

Contamos con un espacio cómodo e increíbles instalaciones para ofrecerles experiencias cargadas de felicidad y mucha diversión a todas las familias nortesantandereanas. En nuestro Ecoparque los visitantes disfrutaron durante el año de las múltiples atracciones, las cuales van desde paseo en canoas por el lago, hasta la espectacular piscina de olas, río lento, entre otros.





Recreación



Programa de entrenamiento funcional Life Fit

Le proporcionamos a nuestros afiliados una opción diferente para salir de la rutina diaria y mantenerse en forma y saludable, mediante clases de entrenamiento funcional con un componente runner. Este programa se desarrolló en las instalaciones del Ecoparque con todos los protocolos de bioseguridad y con instructores altamente capacitados en el área.

Servicio de alojamiento

Le brindamos a nuestros afiliados y sus familias la posibilidad de disfrutar del servicio de alojamiento en nuestros Centros Vacaciones de Guayabales y Salazar de las Palmas, con cómodas instalaciones, rodeadas de naturaleza y espacios para la diversión, el entretenimiento y actividades deportivas. Además, ofrecemos el servicio de alojamiento y pasadías en el Hotel Incanto del municipio de Chinácota. ntar a través del deporte el juego limpio, la sana competencia y hábitos saludables.



Recreación



Eventos de tipo social

Somos los aliados estratégicos de nuestras empresas y trabajadores afiliados, a lo largo del año le brindamos la mejor experiencia a cada uno de ellos a través de los diferentes encuentros sociales, empresariales, religiosos y familiares, los cuales se desarrollaron manera virtual y presencial.

Dentro de los eventos se destacan: bailoterapias, bingos virtuales, actividades físicas musicalizadas, rumba aeróbica, artes marciales mixtas y cuentacuentos, con los cuales fomentamos el amor por la lectura.

Nuestros salones del Edificio Sede, auditorios, terraza, salón principal, quinto piso y tarimas en el Ecoparque, fueron los escenarios de los grandes eventos de la ciudad.

Torneos deportivos

Con el propósito de integrar a nuestras empresas afiliadas y toda la comunidad nortesantandereana, promovimos durante el 2022 una serie de torneos (bolas criollas, tejo, tenis de campo, penaltis, fútbol, entre otros.) con el cual buscamos fomentar a través del deporte el juego limpio, la sana competencia y hábitos saludables.





Recreación

Amamos generar espacios que contribuyan a rescatar las tradiciones, costumbres e idiosincrasia de nuestro departamento y país, por este motivo promovimos a lo largo del año una serie de activi-

dades 100% subsidiados para afiliados categorías A y B, llegando así a **173.151** usos de este servicio.

Cultura

Número de usos



Dentro de los programas culturales de la Caja encontramos:

Agenda cultural: Realizamos bingos virtuales en donde integramos a las familias nortesantandereanas entorno a las festividades más importantes de la región, el país y el mundo.

Arte al Parque: Llegamos a los diferentes municipios con una propuesta escénica, acompañados de juegos tradicionales y recreacionistas.

Comfanorte Brilla en Navidad: Vivimos junto a las familias de la región la mejor época del año. En diciem-

bre, los visitantes pudieron disfrutar en nuestro Eco-parque del alumbrado navideño, actividades culturales, grupos musicales y diferentes espacios de integración y diversión, donde por primera vez la gente pudo apreciar el pesebre en arena mas grande del país, generando impacto nacional.

Comfanorte en los municipios: Ofrecimos espacios culturales en los diferentes municipios de la región, llegando oportunamente a nuestra población objetivo, especialmente categoría A y B.



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

En la 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 los clientes sea asertiva; para así, lograr impactar efectivamente a la población objetivo y cumplir con la normatividad aplicable del suministro de información y/o material publicitario.

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

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



9. Solidez Financiera Corporativa

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

En la siguiente tabla, se presenta el valor económico generado y distribuido de la Corporación durante la vigencia 2022; en la cual, se demuestra el eficiente manejo de recursos.

Valor Económico Generado	CIFRAS EN PESOS			
	2021	2020	Variación	%
Aportes	\$ 93.756.317.796	\$ 77.555.104.943	\$ 16.201.212.853	21%
Ingresos Servicios Sociales	\$ 14.720.130.276	\$ 11.368.329.674	\$ 3.351.800.602	29%
Otros ingresos	\$ 1.215.038.503	\$ 2.000.852.843	\$ 785.814.340	-39%
Total valor económico generado (A)	\$109.691.486.575	\$ 90.924.287.460	\$ 18.767.199.115	21%
Costos operativos	\$ 25.574.055.929	\$ 19.511.612.270	\$ 6.062.443.659	31%
Salarios y beneficios sociales	\$ 18.850.237.048	\$ 15.983.509.970	\$ 2.866.727.078	18%
Apropiaciones de ley	\$ 21.088.947.072	\$ 17.455.727.798	\$ 3.633.219.274	21%
Subsidio Monetario, Subsidio en Especie y otros	\$ 37.091.585.579	\$ 30.811.104.881	\$ 6.280.480.698	20%
Otros Gastos	\$ 822.043.218	\$ 639.901.453	\$ 182.141.765	28%
Valor económico distribuido (B)	\$103.426.868.846	\$ 84.401.856.372	\$ 19.025.012.474	23%
=Valor económico retenido (A-B)	\$ 6.264.617.729	\$ 6.522.431.088	\$ 257.813.359	-4%

Informe Financiero

CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES

Los suscritos Representante Legal OSCAR GUILLERMO GERARDINO ASTIER y la Contadora Pública OLGA LILIANA BUENDÍA BOTELLO de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander "COMFANORTE", con NIT.890.500.516-3

CERTIFICAMOS:

Que hemos preparado bajo nuestra responsabilidad los siguientes Estados Financieros de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander "COMFANORTE" (de ahora en adelante, La Caja) Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2022-2021, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo de los períodos terminados en esa fecha junto con las notas explicativas, de acuerdo con la normatividad legal aplicable como son, entre otras, la Ley 222 de 1995 y el marco técnico normativo (MTN2) aplicable de NIIF para pymes de las entidades clasificadas en el Grupo 2 de acuerdo a las reglamentaciones del artículo 3º y 5º de la Ley 1314 del 2009¹, por la cual se regulan los Principios y Normas de Contabilidad e Información Financiera y de Aseguramiento de información Aceptados en Colombia.

- Que los hechos económicos que afectan los Estados Financieros de La Caja, han sido correctamente clasificados, descritos y revelados y están contenidos en las notas de revelaciones correspondientes con corte al 31 de diciembre del 2022 y 2021, por lo que se certifica que las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares de nuestro Software contable.
- Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos y con las acumulaciones y compensaciones contables de sus transacciones en el ejercicio de 2022 y 2021.

- Además, informamos:

- a) que para la realización del proceso de la contabilidad se utilizó obligatoriamente el plan o catálogo de cuentas con fines de supervisión emitidas por resoluciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar y por homologación las cuentas establecidas por la Superintendencia Nacional de Salud para los segmentos de IPS que administra La Caja;
- b) que la contadora 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) que no hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que puedan afectar la situación económica de La Caja.

Se expide la presente certificación en Cúcuta, a los 22 días del mes de Febrero del 2023, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 222 de 1995.


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Olga Liliana Buendía Botello
Contadora Pública
T.P. 91678-T

¹ Los decretos reglamentarios de la Ley 1314/09 para el grupo 2 han sido D.3022/13, DUR 2420/15, D2496/15, D2031/16 y que los decretos 2483/18 que compaginó y adicionó el DUR 2420/15 dentro del anexo 2, y el 2270/19 que reactivó normas del decreto 2649 de 1993 en un nuevo anexo (No.6) para el proceso de la contabilidad, los cuales no aparecen dentro de las normas NIIF.

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

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-22	dic-21
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente del efectivo	5	20.001.522.435	17.948.202.397
Activos financieros - Inversiones	6	4.094.895.889	3.773.638.325
Cuentas por cobrar (Neto)	7	8.326.866.051	3.753.994.568
Inventarios	8	149.230.877	204.245.406
Cargos Diferidos	9	-	97.474.400
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		32.572.515.251	25.777.555.095
ACTIVO NO CORRIENTE			
Activos financieros - Inversiones (Neto)	6	2.188.933.421	1.998.036.794
Cuentas por cobrar (Neto)	7	10.376.658	683.888
Propiedad, planta y equipo y propiedad de inversión (Neto)	10	49.411.823.323	42.066.533.916
Intangibles (Neto)	11	184.011.960	369.597.330
Fondos con destinación específica y otros activos	12	32.638.167.813	31.891.840.733
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		84.433.313.175	76.326.692.661
TOTAL ACTIVO		117.005.828.426	102.104.247.756

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

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-22	dic-21
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	13	874.054.773	552.296.993
Proveedores	14	167.792.830	117.296.412
Cuentas por pagar	15	12.378.584.065	9.412.489.289
Impuestos gravámenes y tasas	16	159.875.678	81.575.039
Beneficios a empleados	17	1.739.136.598	1.554.081.594
Pasivos estimados y provisiones	18	521.701.679	298.529.979
Diferidos	19	3.009.527.490	2.562.124.246
Otros pasivos	20	1.438.860.063	1.161.171.460
TOTAL PASIVO CORRIENTE		20.289.533.175	15.739.565.011
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	13	1.303.292.576	724.379.174
Fondos con destinación específica y otros pasivos	21	21.235.467.939	18.013.078.401
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		22.538.760.515	18.737.457.575
TOTAL PASIVO		42.828.293.690	34.477.022.587
PATRIMONIO			
Obras y programas de beneficio social	22	29.270.767.705	21.450.236.504
Superavit	23	4.338.178.258	4.216.079.770
Reservas	24	894.629.145	2.451.745.734
Resultado del ejercicio	25	6.264.617.729	6.522.431.089
Resultado de ejercicios anteriores	26	33.409.341.900	32.986.732.073
TOTAL PATRIMONIO		74.177.534.736	67.627.225.169
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		117.005.828.426	102.104.247.756
CUENTAS DE ORDEN			
Deudoras	33	96.575.157	74.865.819
Acreedoras	34	11.942.172.601	11.650.508.209


Oscar Guillermo Gerardino Astier
 Director Administrativo


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


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

* Ver nota 39 de las revelaciones a los estados financieros

Informe financiero

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO RESULTADO INTEGRAL CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-22	dic-21
Ingreso de actividades ordinarias	27	108.476.448.072	88.923.434.617
Costo de venta y prestación del servicio	28	62.665.641.508	50.322.717.151
UTILIDAD BRUTA		45.810.806.564	38.600.717.466
Gastos operacionales de la administración y servicios sociales	29	18.850.237.048	15.983.509.970
Apropiaciones y transferencias de ley	30	21.088.947.072	17.455.727.798
RESULTADO DE LA OPERACIÓN		5.871.622.444	5.161.479.699
Otros ingresos	31	1.215.038.503	2.000.852.843
Otros gastos	32	822.043.218	639.901.453
RESULTADO DEL EJERCICIO		6.264.617.729	6.522.431.089


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


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


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

* Ver nota 39 de las revelaciones a los estados financieros

Informe Financiero

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO EJERCICIO TERMINADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022 CIFRAS EN PESOS

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES DEL EJERCICIO Y ACUMULADOS	TOTAL DEL PATRIMONIO
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 Clinica Comfanorte				(983.230.398)	(983.230.398)
Traslado por aplicación Exced 55% año 2018				(1.559.177.360)	(1.559.177.360)
Ajustes de Ejercicios Anteriores				(22.697.874)	(22.697.874)
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
Remanentes del Ejercicio				6.264.617.729	6.264.617.729
Traslado de Reserva Legal Inversiones			165.610.553		165.610.553
Activos adquiridos con Fondos de Ley		122.098.488			122.098.488
Aumento del saldo para obras y programas	7.820.531.201			(7.820.531.201)	-
Traslados de Remanentes acumulados a reservas			(1.722.727.142)	1.722.727.142	-
Gastos de vigencia anterior				(2.017.204)	(2.017.204)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL	7.820.531.201	122.098.488	(1.557.116.589)	164.796.466	6.550.309.566
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2022	29.270.767.705	4.338.178.258	894.629.145	39.673.959.628	74.177.534.736


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


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


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

* Ver nota 39 de las revelaciones a los estados financieros

Informe financiero

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO DE 1 ENERO A 31 DE DICIEMBRE CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	dic-22	dic-21	VARIACION
1- ACTIVIDAD OPERATIVA			
EFFECTIVO RECIBIDO DE:			
Aportes	93.701.204.731	77.524.222.702	16.176.982.029
Ingresos otros Servicios	10.774.733.696	13.454.617.908	(2.679.884.212)
TOTAL EFFECTIVO RECIBIDO	104.475.938.426	90.978.840.610	13.497.097.816
EFFECTIVO PAGADO POR:			
Apropiaciones de Ley y Transferencias	(19.881.120.982)	(17.448.771.956)	(2.432.349.026)
Subsidios pagados	(34.477.889.344)	(17.968.632.601)	(16.509.256.743)
Servicios Sociales y administrativos	(42.410.275.733)	(47.408.976.498)	4.998.700.765
TOTAL EFFECTIVO PAGADO	(96.769.286.059)	(82.826.381.055)	(13.942.905.004)
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:			
Financieros Recibidos	249.175.627	341.832.019	(92.656.393)
Financieros Pagados	(558.188.523)	(521.585.531)	(36.602.992)
Impuestos Pagados	(402.551.372)	(363.970.831)	(38.580.542)
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	(711.564.269)	(543.724.342)	(167.839.926)
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD OPERATIVA	6.995.088.099	7.608.735.213	(613.647.114)
2- ACTIVIDAD DE INVERSION			
Compras de activos fijos	(8.465.570.623)	(1.060.992.657)	(7.404.577.966)
Intangibles	(34.013.958)	(146.000.000)	111.986.042
Inversiones	(142.611.083)	(78.241.064)	(64.370.019)
Inversiones cuentas en participación	-	1.000.000.000	(1.000.000.000)
Crédito social	121.413.351	(12.601.211)	134.014.562
Préstamos a empleados	21.791.628	(11.939.786)	33.731.415
Deudores Fome	-	49.920.000	(49.920.000)
Venta de activos fijos	3.551.000	-	3.551.000
Embargos Judiciales	220.506.945	10.014.550	210.492.395
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE INVERSION	(8.274.932.739)	(249.840.169)	(8.025.092.571)
3- ACTIVIDAD DE FINANCIACION			
Traslados por Apropiaciones de Ley	19.881.120.982	17.448.771.956	2.432.349.026
Variaciones de los Fondos de Ley	(16.381.042.841)	(17.090.580.283)	709.537.442
Nuevas Obligaciones Financieras	1.589.797.087	337.354.448	1.252.442.639
Pago de Obligaciones Financieras	(689.125.905)	(869.366.767)	180.240.862
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE FINANCIACION	4.400.749.323	(173.820.647)	4.574.569.970
4- AUMENTO O DISMINUCION DE EFECTIVO	3.120.904.682	7.185.074.398	(4.064.169.715)
EFFECTIVO A PRINCIPIO DE AÑO	51.550.976.053	44.365.901.655	7.185.074.399
EFFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	54.671.880.735	51.550.976.053	3.120.904.682

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO DE 1 ENERO A 31 DE DICIEMBRE
CIFRAS EN PESOS

CONCILIACION DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO TOTAL	dic-22	dic-21	AUMENTO O DISMINUCION
DETALLE DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO			
Efectivos y Equivalentes de Efectivo corrientes	20.001.522.435	17.948.202.397	2.053.320.038
CDT como equivalentes al efectivo	4.094.895.889	3.773.638.325	321.257.564
Fondos de Ley con Destinación Especifica (Restringido)	9.655.675.041	9.056.189.095	599.485.947
Fondos y/o Convenios de Cooperación (Restringido)	57.760.177	435.524.284	(377.764.108)
Excedentes del 55%	8.431.910.589	4.114.021.303	4.317.889.286
Saldo para Obra y Programas de Beneficio Social	10.090.112.758	13.867.482.195	(3.777.369.437)
Efectivo por el Contrato de Mandato EPS Liquidación	2.340.003.846	2.355.918.454	(15.914.608)
TOTALES	54.671.880.735	51.550.976.053	3.120.904.682
CONCILIACION DEL REMANENTE NETO DE LOS EJERCICIOS	dic-22	dic-21	VARIACION
REMANENTE DEL EJERCICIO	6.264.617.729	6.522.431.089	(257.813.360)
PARTIDAS QUE NO GENERAN ENTRADA NI SALIDA DE EFECTIVO			
Depreciación del Año	1.215.746.543	1.134.393.450	81.353.093
Amortización del año	166.935.370	383.882.344	(216.946.974)
Deterioro de activos	175.659.643	695.002.436	(519.342.793)
Pérdida por Bajas de Activos	26.633.160	7.918.087	18.715.073
Afectaciones por Provisiones por Contingencias	223.171.700	101.086.400	122.085.300
Utilidad en Venta de Activos	(3.551.000)	-	(3.551.000)
Subsidios no Cobrados	(204.955.032)	(190.609.847)	(14.345.185)
Ajustes de Ejercicios Anteriores	(2.017.203)	(1.581.875.234)	1.579.858.031
Rendimientos fiducia crédito Social	(290.200.684)	(190.896.627)	(99.304.057)
Recuperaciones de Deterioro	(179.039.499)	(68.433.227)	(110.606.272)
Traslado a 230215 de Subsidios por Pagar	1.346.575.330	2.871.480.996	(1.524.905.666)
TOTALES	2.474.958.328	3.161.948.778	(686.990.451)
EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	8.739.576.057	9.684.379.867	(944.803.810)
VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO			
Deudores	(4.794.531.720)	(486.190.000)	(4.308.341.720)
Inventarios	53.767.280	(120.207.230)	173.974.510
Otros Activos	150.138.358	(80.924.420)	231.062.778
Cuentas por Pagar	2.133.964.453	(2.131.271.529)	2.693.192.982
Impuestos Gravámenes y Tasas	78.300.638	49.230.039	29.070.599
Beneficios a Empleados por Pagar	185.055.004	56.206.051	128.848.953
Ingresos Recibidos por Anticipado	448.818.029	637.512.434	(188.694.405)
TOTAL VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL C/T	(1.744.487.958)	(2.075.644.655)	331.156.696
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	6.995.088.099	7.608.735.213	(613.647.114)
RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	dic-22	dic-21	VARIACION
1- Actividad Operativa	6.995.088.099	7.608.735.213	(613.647.114)
2- Actividad de Inversión	(8.274.932.739)	(249.840.169)	(8.025.092.571)
3- Actividad de Financiación	4.400.749.323	(173.820.647)	4.574.569.970
DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	3.120.904.682	7.185.074.398	(4.064.169.715)


Oscar Guillermo Gerardino Astier
 Director Administrativo


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


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

10. Gestión del Riesgo Corporativo

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

COMFANORTE, ha diseñado mecanismos de control que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos, mediante la incorporación de mejores prácticas de gobierno corporativo, partiendo de la voluntad del Consejo Directivo y la Dirección Administrativa y siendo desplegadas en todo el ámbito organizacional. Es por eso que, durante el 2022, se adelantaron acciones para el fortalecimiento de nuestro sistema de control interno, soportado en el direccionamiento estratégico 2019-2023, el aseguramiento de la integridad y transparencia de la información, la generación de cultura basada en riesgos, en los principios y valores corporativos, la adaptación a las nuevas tendencias laborales y un equipo humano calificado que trabaja por el mejoramiento continuo de las operaciones.

El Sistema de Control Interno de La corporación, ha definido actividades, políticas, normas, registros, procedimientos, entre otros; conforme a sus objetivos, tamaño, procesos y servicios sociales que ofrece y presta a la población afiliada y comunidad en general; permitiendo diseñar e implementar controles para proteger razonablemente sus activos y mitigar los riesgos identificados en cada uno de los procedimientos y transacciones; proporcionando seguridad razonable en la búsqueda de efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos corporativos. De igual forma, los actos de la Dirección Administrativa, se ajustan a los estatutos, normas y deci-

siones de la Asamblea General de Afiliados, de acuerdo con lo requerido en el Sistema de Control Interno implementado. En tal sentido, durante el año 2022, se ha dado continuidad a actividades como:

- Revisión y actualización de los procedimientos y metodologías necesarias para el funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Sensibilización, tomas de conciencia y comunicaciones a los trabajadores sobre el Sistema de Control Interno. Identificación y valoración de riesgos.
- Presentación a la Dirección Administrativa y al Comité de Auditoría de los resultados obtenidos en las evaluaciones de auditoría Interna.
- Seguimiento periódico a la implementación de los planes de mejora.
- Preparación, presentación y revelación de información financiera
- Monitoreo permanente de la normatividad vigente.

Comfanorte, cuenta con principios, políticas, prácticas contables y criterios de valoración para el proceso de elaboración y presentación de información financiera, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y las mejores prácticas y recomendaciones de los órganos de control; asimismo, cuenta con procedimientos razonables para la proyección del presupuesto de la Corporación.

Gestión del Riesgo Corporativo

Gestión de Riesgos Corporativos.

En la gestión integral del riesgo, se contribuye al cumplimiento de los objetivos corporativos, buscando aportar a la sostenibilidad de la Corporación, salvaguardando los recursos y apoyando la continuidad del negocio, mediante la identificación y tratamiento oportuno de los eventos que puedan afectar la operación. Para lograr este propósito, se tienen definidos manuales, guías y procedimientos, que detallan la metodología de ejecución del proceso de la gestión integral de riesgos apoyado en la plataforma Integral de riesgo; la cual, se actualiza de acuerdo al dinamismo de las operaciones y se clasifica en las siguientes tipologías de riesgo:

- Estratégicos
- Financieros
- Legales
- Tecnológicos
- Calidad
- Ambientales
- Seguridad y Salud en el trabajo

Trimestralmente, se realiza la actualización del mapa de riesgos operacional, con base a los resultados de Auditoría Interna y a la gestión de los

procesos; La Caja cierra el año dentro de zona controlada al riesgo por encima del 80% en zonas baja y moderada, sin riesgos en zona extrema, reflejando una gestión de riesgos efectiva, basados en los principios del Sistema de Control Interno SCI, de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

MATRIZ DE RIESGOS INHERENTE A 30 DE DICIEMBRE DE 2022

NIVEL DE IMPACTO							ZONA DE RIESGO		
5	CATASTRÓFICO	2	5	7	1	0	#	%	
4	MAYOR	3	19	148	64	0	EXTREMO	1	0,00%
3	MODERADO	3	11	269	539	25	ALTO	788	70,42%
2	MEJOR	3	5	4	5	0	MODERADO	318	28,42%
1	INSIGNIFICANTE	1	1	5	0	0	BAJO	13	1,16%
							TOTAL	1119	
		RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO			
		1	2	3	4	5			
		NIVEL DE PROBABILIDAD							

MATRIZ DE RIESGOS RESIDUAL A 30 DE DICIEMBRE DE 2022

NIVEL DE IMPACTO							ZONA DE RIESGO		
5	CATASTRÓFICO	7	3	4	0	0	#	%	
4	MAYOR	18	115	54	2	0	EXTREMO	0	0,00%
3	MODERADO	13	166	512	158	0	ALTO	221	19,75%
2	MEJOR	10	11	30	6	0	MODERADO	865	77,30%
1	INSIGNIFICANTE	2	3	5	0	0	BAJO	33	2,95%
							TOTAL	1119	
		RARO	IMPROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO			
		1	2	3	4	5			
		NIVEL DE PROBABILIDAD							

Gestión del Riesgo Corporativo

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

Protección de Datos

La post pandemia y el consecuente auge en la virtualización de las actividades cotidianas, produjo el incremento de los ataques cibernéticos a nivel mundial, incluida Colombia. Los ciberdelitos, se consolidaron como la modalidad delictiva con mayor crecimiento en Colombia. La violación de datos personales asociados al robo de datos y la suplantación de identidad, se constituyeron en la principal modalidad con mayor afectación a empresas y ciudadanos, convalidando el hecho que los datos personales son uno de los activos más valiosos con los que puede contar y, por ello, su necesidad de ser fuertemente protegidos.

Tomando en consideración esta situación, el adecuado tratamiento de los datos personales, continuó siendo una prioridad para la corporación y, por ello, siguió implementando medidas de seguridad más robustas, sin dejar de lado las campañas de sensibilización a los trabajadores, para fomentar la cultura de respeto a la protección de datos y disminuir el desconocimiento de las técnicas del ciberataque, con el objetivo de mitigar en lo posible el riesgo de incidentes de seguridad al que nos encontramos permanentemente expuestos.

Algunas de las principales mejoras, son:

- Campañas de alertas y tips de seguridad para apropiación de cultura y conocimiento del tema.
- El fortalecimiento de la adherencia en la política de protección de datos por parte de los trabajadores de la Caja.
- El ajuste de procedimientos y la articulación de procesos.

COMFANORTE reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recolectado 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.

Prevención del Fraude y/o corrupción

Con el fin de prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento de la Corporación, la debida administración de los recursos públicos, la transparencia y apoyando la lucha contra la corrupción, la Dirección administrativa continua con la implementación del

Gestión del Riesgo Corporativo

programa de prevención del fraude y/o corrupción soportada en la gestión integral de riesgos.

COMFANORTE diseñó una línea ética que funciona por medio de la página web corporativa, como herramienta de comunicación que permite la recepción de denuncias fraudulentas o actos que atenten contra el buen nombre de la Corporación; resaltando que en el año 2022, no se recibió ni se 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.

Evaluación anual del control interno

COMFANORTE, basado en los 5 componentes del Marco Internacional de Control Interno COSO 2013 y los 5 Componentes del Marco Integrado de Gestión de Riesgo Empresarial COSO ERM 2017 y del método de las Tres Líneas de defensa, se concluye que el Sistema de Control Interno de COMFANORTE es "EFECTIVO"; como herramienta transversal a todos los procesos de la corporación, apoyado en buenas prácticas de autocontrol, mejora continua y el compromiso del personal en todos sus niveles, lo que proporcionó una seguridad razonable en cuanto a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y aseguramiento de las operaciones, el cumplimiento de la regulación aplicable y la correcta administración de los recursos que le han sido encomendados

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, se 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 Nortasantandereana	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	Contratoría General de la Nación	Discrecional	Baja

11.2 Resultados Medición de voz del afiliado.

GRI 102-43; GRI 102-44

La medición de voz del afiliado, tiene como objetivo, conocer cuatrimestralmente el nivel de satisfacción de los afiliados beneficiarios del Subsidio familiar en dinero entregado (cuota monetaria) por COMFANORTE, y los afiliados que utilizaron el servicio de Crédito Social; con la finalidad de establecer una retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua. En la medición de voz del afiliado, se evalúan las siguientes variables:

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

Oportunidad

Atención o respuesta al afiliado y/o ciudadano para obtener la prestación de un servicio o entrega de un subsidio, de acuerdo a lo señalado en la normatividad, sin que exista retrasos, y de acuerdo a sus necesidades o expectativas.

Efectividad

Capacidad de dar solución o respuesta a las inquietudes de los afiliados y/o ciudadano, cumpliendo con el propósito de cada servicio o subsidio ofrecido por la Caja de Compensación Familiar, generando confianza en la gestión realizada o información ofrecida.

Calidez

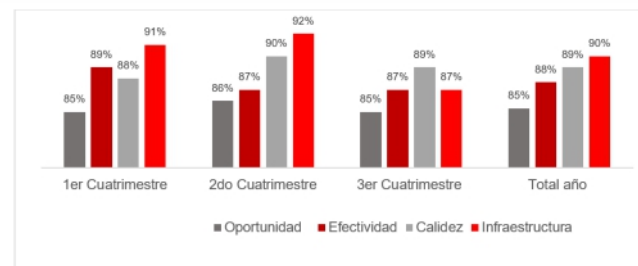
Es la percepción que tiene el afiliado y/ o usuario respecto a la disposición para atender y gestionar sus solicitudes; encontrándose fundamentada en la humanización, respeto, amabilidad, confiabilidad y la empatía, así como en la comunicación asertiva.

Infraestructura

Conjunto de elementos tecnológicos e instalaciones físicas, que son necesarios para la entrega de un subsidio o la prestación de un servicio; así como su mantenimiento y cuidado permanente.

Dando cumplimiento al Expediente 135/PGEN/2022, la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander, realizó la medición de voz del afiliado para el servicio de Crédito Social y el subsidio de cuota monetaria. A continuación, se detalla el resultado anual de la medición de voz:

Subsidio – Cuota Monetaria



	Oportunidad	Efectividad	Calidez	Infraestructura
1er Cuatrimestre	85%	89%	88%	91%
2do Cuatrimestre	86%	87%	90%	92%
3er Cuatrimestre	85%	87%	89%	87%
Total año	85%	88%	89%	90%

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

Oportunidad

El indicador de Oportunidad para el año 2022, obtuvo el 85% de satisfacción. Este indicador permitió conocer el grado de satisfacción de los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria frente a los tiempos de respuesta para el giro de cuota monetaria, la respuesta a solicitudes y el trámite de afiliación de trabajadores y personas a cargo a través de los canales habilitados para este trámite. El 15% de la población evalúa el indicador de oportunidad, como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio porque los afiliados manifestaron no haber recibido la cuota monetaria. Se valida con el Proceso de subsidio cada caso, y se realizaron los ajustes pertinentes en los casos que aplicaba. Esta información se dio a conocer a cada uno de los encuestados.

En esta variable de oportunidad, la favorabilidad del indicador en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios es positiva para la Corporación. Sin embargo, se sigue trabajando con la Unidad Estratégica de Servicios de Subsidio en la mejora que permita aumentar el nivel de la misma

Efectividad

El indicador de Efectividad es del 88% de satisfacción para el año 2022. Este indicador permitió conocer el grado de satisfacción de los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria frente a la capacidad de dar solución o respuesta a las inquietudes, generando confianza en la gestión realizada y en la información ofrecida por parte de COMFANORTE.

Los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria, resaltan los mecanismos utilizados por la Corporación para el pago de la cuota monetaria (consignaciones a cuentas de ahorro, cuentas móviles y tarjeta multiservicios). Asimismo, el conocimiento de los trámites y/o servicios para el pago de cuota monetaria, por parte de la Persona que atendió y la solución brindada a las consultas e inquietudes radicadas en la Corporación, relacionadas con el pago de la cuota monetaria

El resultado de medición de esta variable en este año, refleja que los afiliados beneficiarios del subsidio monetario están satisfechos en su mayoría con la resolución de sus peticiones y consultas ajustadas a sus necesidades y expectativas; la cual, se encuentran respaldadas por la atención de personal con antigüedad en el cargo, con experiencia y competencias, que en su integralidad aseguran la aten-

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

ción eficaz y con oportunidad a través de los diferentes canales de atención; resaltando en este caso la oficina virtual para agilizar la gestión a los usuarios de este servicio. El 12% de la población evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10%, las personas manifestaron que se deben mejorar los canales de atención para la afiliación de trabajadores de beneficiarios; el cual, es resultante de la implementación de la oficina virtual que para algunos afiliados les genera dificultad.

Calidez

El indicador de calidez es del 89% de satisfacción para el año 2022. Este indicador permitió conocer el grado de satisfacción de los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria frente a la atención brindada por los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE y los establecimientos de comercio aliados; siendo esto un objetivo estratégico del direccionamiento de la Corporación, para generar una cultura de servir, que permita una experiencia gratificante en la Atención y Prestación de Servicios, fundamentada en los tres valores Corporativos (actitud de servicio, respeto y solidaridad).

El 11% de la población evalúa el indicador de calidez, como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profun-

dididad a una muestra del 10%, las personas manifestaron que se deben desarrollar las cualidades humanas del personal, como la empatía, amabilidad y respeto.

Infraestructura

El indicador de Infraestructura es del 90% de satisfacción para el año 2022. Este indicador permitió conocer el grado de satisfacción de los afiliados beneficiarios de la cuota monetaria frente a las condiciones de aseo, limpieza, mantenimiento, de las instalaciones dispuestas por COMFANORTE y sus aliados para trámites de afiliación y pago de la cuota monetaria. Así como, la facilidad del uso de la oficina virtual, herramienta dispuesta en la página web Corporativa, para dar la oportunidad a empresas y trabajadores de poder autogestionar el proceso de afiliación sin tener que acercarse las oficinas.

El 10% de la población evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio por la dificultad que presentaron algunas personas para realizar el trámite de afiliación de personas a cargo por la oficina virtual.

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

Esta variable, muestra un resultado positivo en la calificación de los encuestados y que en su contexto refleja las inversiones que viene realizando la Corporación en la mejora de las instalaciones físicas para contribuir en el respaldo de la atención de conformidad con lo definido en la estrategia No. 6 del objetivo estratégico No.3 del direccionamiento estratégico corporativo; relacionado, con la actualización y adecuación de la infraestructura física y tecnológica como respaldo a la prestación del servicio, que permita la sostenibilidad, accesibilidad y mejora en la atención al usuario.

Servicio de Crédito Social



	Oportunidad	Efectividad	Calidez	Infraestructura
1er Cuatrimestre	98%	94%	97%	91%
2do Cuatrimestre	98%	96%	100%	100%
3er Cuatrimestre	96%	96%	99%	99%
Total año	97%	95%	99%	97%

Oportunidad

Este indicador de Oportunidad es del 97% de satisfacción para el año 2022. Este resultado, evidencia el cumplimiento del objetivo estratégico No.3, relacionado con la actitud de servicio, que permite brindar información correcta y oportuna que dé respuesta al requerimiento del cliente, que genere en ellos una experiencia gratificante y reconozca la labor de la Corporación en su objeto social. Así como, se presta el acompañamiento en el diligenciamiento del trámite del crédito para lograr el desembolso en los tiempos oportunos para el usuario.

El 3% de la población evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio porque consideran se debe mejorar los canales de atención para dar información del servicio.

Efectividad

Este indicador es de del 95% de satisfacción para el año 2022. Este resultado evidencia el nivel de satisfacción de los afiliados encuestados, en la solución brindada a las consultas presentadas por los afiliados sobre el servicio de crédito social a través de los

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

canales de atención y el conocimiento del personal de atención para orientar sobre el servicio.

El 5% de la población evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio porque consideran se debe aumentar la información disponible sobre trámites relacionados con el servicio.

El resultado en esta variable, presenta un resultado altamente satisfactorio para los afiliados usuarios del servicio. Esto, en atención a que se cuenta con personal con años de experiencia en el cargo, con las competencias para su labor, que permiten que haya una buena orientación y comunicación en la solicitud como en la aprobación y desembolso de los créditos solicitados. Asimismo, se resalta la atención y disposición de la infraestructura física y la atención e información suministrada a través de la atención telefónica y correo electrónico.

Calidez

Este indicador es de del 99% de satisfacción para el año 2022. En este indicador, los usuarios del servicio de crédito social, resaltan la aplicación de los valo-

res corporativos que sustentan el objetivo estratégico No.3, relacionado con la atención y la aplicación de los protocolos de atención con respeto y solidaridad, que generan una experiencia gratificante y logran la fidelización en los afiliados y demás usuarios de los servicios de la Corporación.

El 1% de la población, evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio porque consideran se debe desarrollar las cualidades humanas del personal, como la empatía, amabilidad y respeto.

Infraestructura

Este indicador es de del 97% de satisfacción para el año 2022. Este resultado refleja el compromiso de la Caja de Compensación Familiar, en dar cumplimiento a su estrategia N° 6, que es contar con el respaldo eficiente de la infraestructura física y tecnológica en la atención y prestación de los servicios, de cara al usuario final; para lo cual, se dispone de unas instalaciones independientes para la atención de los usuarios de este servicio en el edificio sede.

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

El 3% de la población, evalúa el indicador de oportunidad como medianamente satisfecho, insatisfecho y totalmente insatisfecho. Al realizar la entrevista telefónica a profundidad a una muestra del 10% de las personas que manifestaron inconformidad, el motivo de insatisfacción se dio porque consideran se debe mejorar la información de requisitos para acceder al servicio de crédito social en la página web.

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 al inicio del contrato, a los proveedores, contratistas y trabajadores de la Caja, sobre los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo incluidas las actividades o tareas de alto ries-

go, rutinarias y no rutinarias; así como, la forma de controlarlos y las medidas de prevención y atención de emergencias.

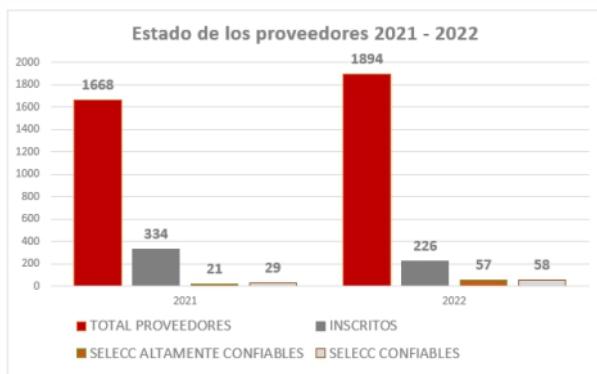
- Se instruye a los proveedores y contratistas, sobre el deber de informar al subproceso de seguridad y salud en el trabajo acerca de los presuntos accidentes, incidentes y enfermedades laborales ocurridas en el ejercicio del objeto contractual, para que la empresa ejerza las acciones de prevención y 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.

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

Se evalúa y se reevalúa el proveedor posterior a la compra; observándose en la evaluación que la mayoría de los proveedores evaluados eran "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



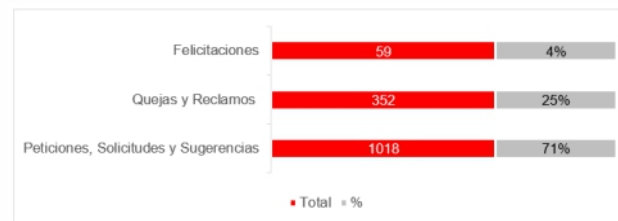
Para la vigencia 2022, el total de proveedores inscritos disminuyó en 108 proveedores, sin embargo, los proveedores seleccionados altamente confiables aumentaron en más del 50% con respecto a la vigencia anterior.

El número de proveedores seleccionados confiables fue el doble con respecto al año anterior.

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 2022, se recibieron 1429 registros de los cuales, el 71% corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el 25% a Quejas y Reclamos y el 4% a Felicidades.

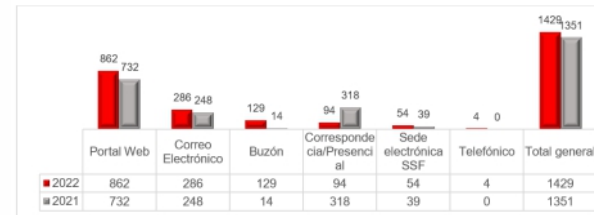


Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

En el comparativo del año 2022 vs el año 2021; se observa que, en el año 2022, las Felicitaciones aumentaron el 247%; las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias aumentaron el 6% y las Quejas y Reclamos disminuyeron el 6%.

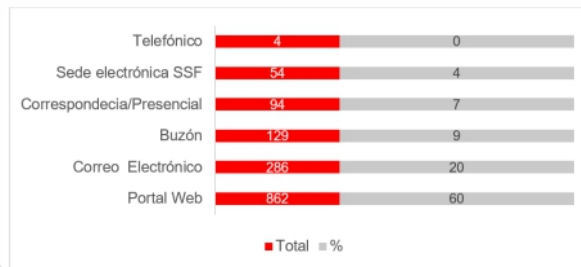
Motivo	2022	2021	%	Tendencia
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	1018	958	6%	↑
Quejas y Reclamos	352	376	-6%	↓
Felicitaciones	59	17	247%	↑

Respecto al año anterior, aumentó el uso del portal web corporativo, en el 18%; consolidándose como el canal más utilizado por los afiliados y demás partes interesadas para comunicarse con la Corporación.



Canal de Atención

El canal de atención más utilizado para registrar PQRSF por parte de los afiliados y demás clientes, es la página web corporativa con el 60% del total de los registros; esto, evidencia que los medios virtuales, facilitan la interacción de las partes interesadas con la Corporación.



Trámites o Servicios que presentaron mayor inconformidad

CODIGO TIPOLOGIA	TIPOLOGIA	CATEGORIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA	TOTAL
9	Pago del subsidio	Subsidio monetario	Fallas operativas (Inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	43
21	Beneficiarios	Afiliaciones	N/A	34
60	Call center, presencial, web, etc	Canales de atención	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	30
45	Recreación	Servicios sociales	Eventos	17
46	Recreación	Servicios sociales	Hotelería	16
48	Recreación	Servicios sociales	Centros recreacionales	15
20	Trabajador	Afiliaciones	N/A	14

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

Oportunidad en la Respuesta

Durante la vigencia 2022, se recibieron 1429 PQRSF y se tramitaron 1429 de manera oportuna. La oportunidad en la respuesta se encuentra en el 100%, como se muestra en el siguiente gráfico:



En comparación con el año 2021, hubo una variación positiva en la oportunidad en la respuesta en la vigencia 2022, como se muestra en el siguiente gráfico:



Tiempo Promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSF en el 2022, fue de cuatro (4) días.

Respecto al comparativo con el año inmediatamente anterior (2021), hubo una variación positiva de un día.

Modalidad	2022	2021
Peticiones, Sugerencias y Solicitudes	4	5
Quejas y Reclamos	4	5
Felicitaciones	4	5
TOTAL PROMEDIO DE TIEMPO	4	5

11.5 Satisfacción del Cliente (Percepción) GRI 417-3

Comfanorte, anualmente, evalúa 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.

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

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



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

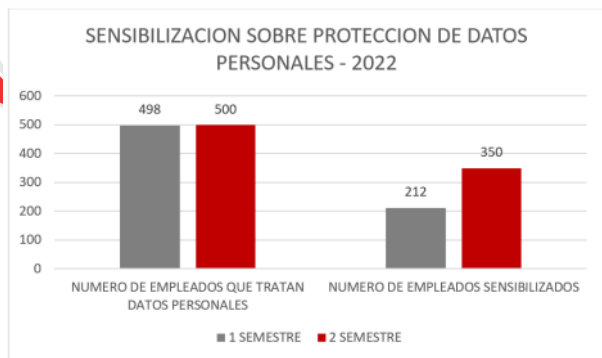
Comfanorte reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases

de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, dando cumplimiento al artículo 15 de la constitución política colombiana, Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, Decreto reglamentario 1074 de 2015 y Circular Externa 02 del 04 de noviembre de 2015.

Para garantizar este derecho, se continúa fortaleciendo 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 2022, se han realizado capacitaciones 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, cumpliendo con el Registro Nacional de Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio como responsables del tratamiento de la información.

Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas



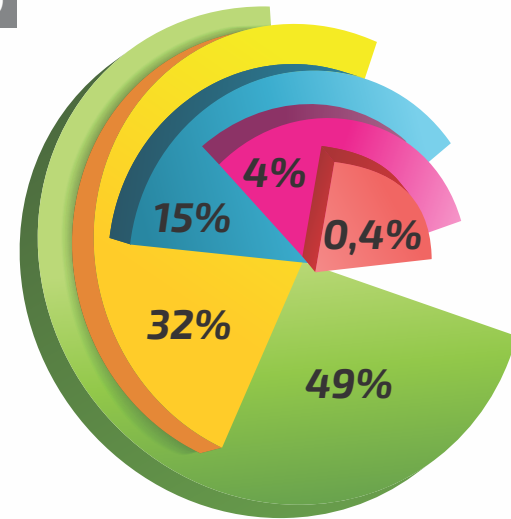
Durante el año 2022, no se presentaron reclamaciones o quejas fundamentadas, relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente o titular, del cual Comfanorte actúa como responsable en las bases de datos registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

12. Desarrollo e Inversión Social



SERVICIO	INVERSIÓN
Crédito Social	\$ 1.312.170.379,00
Educación Formal	\$ 2.822.860.848,00
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	\$ 326.233.733,00
Recreación	\$ 4.368.459.787,00
Salud Ley 21	\$ 31.117.905,00
Total general	\$ 8.860.842.652,00

- Recreación
- Educación Formal
- Crédito Social
- Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
- Salud Ley 21





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, en la vigencia 2022, ejecutó un total de inversiones por valor de \$ 8.860.842.652.

Se invirtieron \$31.117.905 en Salud Ley 21 de 1982, \$2.822.860.848 en Educación Formal, \$326.233.733 en Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, \$4.368.459.787 en el servicio de Recreación, Deporte y Turismo y \$1.312.170.379 en el servicio de Crédito Social.

*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 contribuye de manera positiva a 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 sociales de capacitación, recreación, adulto mayor, a personas con discapacidad, entre otros.

13. Protección del Medio Ambiente

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



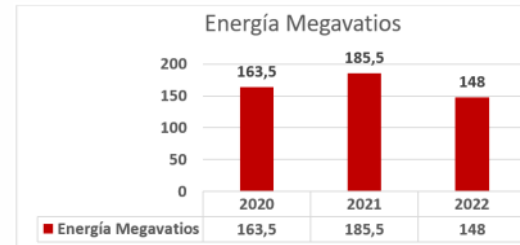
13.1 Legislación y normativa ambiental. GRI 307-1

Al igual que, en los reportes de informes anteriores, no se ha presentado ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normatividad vigente; como resultado del cumplimiento de los requerimientos exigidos en aspectos ambientales al momento de

realizar algún proyecto. El 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.

Se presentó una disminución del 20% en el consumo energía en las sedes de la Caja y los CDI, con respecto al año 2021.



13.3 Reducción del consumo de agua GRI 303-1

Se presentó una disminución del 7% en el consumo acueducto en las sedes de la Caja y los CDI, con respecto al año 2021.



Protección del Medio Ambiente

El esfuerzo de Comfanorte por proteger los recursos naturales y la biodiversidad, se materializa en las acciones desarrolladas y en el involucramiento de los grupos de interés en el cuidado del medio ambiente. Se cuenta con mecanismos como el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), y la política Ambiental. Constantemente, se fortalece el compromiso medio ambiental con el cumplimiento a la normativa ambiental vigente y con la 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 las 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
11. /o en bolsa roja.
12. Rotular la bolsa roja.
13. Almacenar en el área estipulada.
14. Reportar el incidente en el módulo de Actos y condiciones inseguras

Protección del Medio Ambiente

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

13.5 Materiales utilizados por peso o volumen. GRI 301-1
Se presentó una disminución del 20% en el consumo de resmas carta y oficio con respecto al año 2021.

Consumo de Papel



Consumo de Tóner
Se presentó una disminución del 23% en el consumo de tóner con respecto al año 2021.



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 con la normatividad y la identificación de peligros y valoración del riesgo a través de la Guía Técnica Colombia GTC45 para cada uno de las sedes y 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. 4 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 5: Implementar en un 100% el proyecto de fortalecimiento de perfiles de cargos en el 2023, para generar una cultura de gestión del conocimiento corporativo; 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 los colaboradores y sus familias, son importantes para Comfanorte, 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.

Así mismo, Comfanorte, es partícipe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes del Sena en su etapa lectiva y/o productiva y practicantes universitarios o de los diferentes institutos o corporaciones educativas a través de su vinculación con contratos de aprendizaje o convenios interinstitucionales, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso laboral.

TIPO DE CONTRATO	GENERO	
	F	M
TERMINO FIJO	348	214
TERMINO INDEFINIDO	17	23
SENA	52	10
UNIVERSITARIO	32	8
TOTAL	449	255

*Cantidad total personas con vinculación directa año 2022.

Personas que integran la Corporación

Al cierre del año 2022, el número total de colaboradores fue de 704; de los cuales, 602 son personal directo en modalidad de contrato a término fijo e indefinido, 62 fueron aprendices SENA contratados por la Corporación en modalidad de Contrato de Aprendizaje en etapa lectiva y productiva y, 40 fueron practicantes universitarios. El 64% de los colaboradores vinculados en la Corporación fueron mujeres y el 36% fueron hombres.

El índice de rotación del personal para el año 2022 fue de 93%; tres (3) puntos porcentuales por debajo del año anterior, con un total de 304 personas contratadas, 284 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. GRI 401-1.

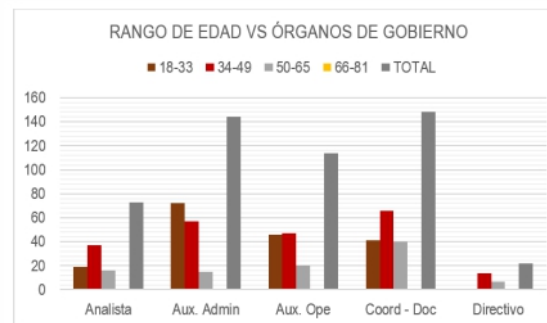
PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2022	CANTIDAD
No. DE PERSONAS CONTRATADAS 2022	304
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS 2022	284
INDICE DE ROTACION	0,93



14.3 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

GRI 405-1

AÑO 2022					
RANGO DE EDAD	Analista	Aux. Admin	Aux. Ope	Coord - Doc	Directivo
18-33	19	72	46	41	1
34-49	37	57	47	66	14
50-65	16	15	20	40	7
66-81	1	0	1	1	0
TOTAL	73	144	114	148	22



14.4 Representación de los trabajadores en comités formales en seguridad y salud en el trabajo. GRI 403-1

En la participación de los trabajadores, se evidencia en la elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y del Comité de Convivencia Laboral (COCOLA). El Copasst, se reunió mensualmente, 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

Personas que integran la Corporación

corporación para el reporte de actos y condiciones inseguras a través del aplicativo Kawak. El Cocola, se reunió trimestralmente, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, modificada por la Resolución 1356 del 2012 emanados del Ministerio de Trabajo ha Determinado conformar el Comité de Convivencia Laboral.

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, con base en el presupuesto asignado y aprobado para el año vigente.

14.6 Proceso para determinar la remuneración

GRI102-36

La remuneración para los integrantes del Consejo Directivo es definida y aprobada por la Asamblea General de Empleadores Afiliados. La remuneración del Director Administrativo y los escalafones salariales, son definidos por el Consejo Directivo, el aumento salarial de los docentes del colegio se realiza anualmente de acuerdo al Decreto que expide el Gobierno Nacional.

14.7 Compensación anual total GRI 102-38 e incremento porcentual total anual GRI102-39

No se reporta, teniendo en cuenta que en el año 2021 no se reportó.

14.8 Acuerdos de negociación colectiva GRI102-41

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

En la Corporación, existen 2 tipos de acuerdo de negociación colectiva: la Convención Colectiva celebrada con Sintracomfanorte y la Unión Sindical de trabajadores de Comfanorte (USTC), con un porcentaje de trabajadores del 9% y 87% respectivamente. El 4% restante no se encontraba vinculado a ninguna negociación colectiva a corte del 31 de diciembre de 2022.

ACUERDOS DE NEGOCIACION COLECTIVA	
DESCRIPCION	Nro. DE TRABAJADORES
Sindicalizado	436
Convencionado	47
Ninguno	18
TOTAL	501

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 2022, se definen de acuerdo al 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 a todos los trabajadores al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- ✓ Auxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores mensualmente según su escalafón.
- ✓ Prima de Servicios Adicional: reconocida a todos los trabajadores según su escalafón.
- ✓ Auxilio Funerario por Muerte: 1 SMMLV para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- ✓ Bonificación Semestral: pagadera a todos los trabajadores en junio y diciembre según su escalafón.
- ✓ Auxilio Medios de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.

Convención Colectiva Sintracomfanorte:

- ✓ Prima de Vacaciones: pagadera a todos los trabajadores 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 a todos los trabajadores en junio y diciembre según su escalafón.
- ✓ Prima de Semana Santa: pagadera a todos los trabajadores anualmente
- ✓ Auxilio de Anteojos: pagadera a todos los trabajadores anualmente
- ✓ Auxilio Educativo: Se paga según necesidad del sindicalizado.
- ✓ Auxilio Fondo de Empleados: Se paga según necesidad del sindicalizado.

14.10 Permiso parental GRI 401-3

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

LICENCIAS	CANTIDAD	RETORNARON
MATERNIDAD	9	9
PATERNIDAD	3	3
TOTAL	12	12

Personas que integran la Corporación

14.11 Accidentalidad, Enfermedades Laborales:

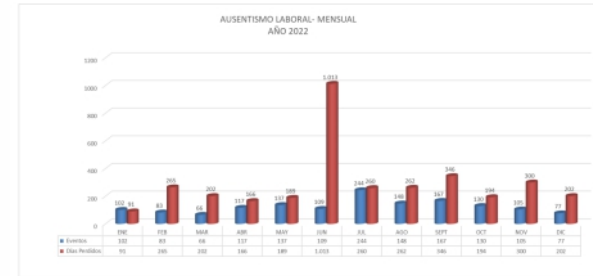
GRI 403-2, GRI 403-3

No.14. 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.

NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES DURANTE EL AÑO 2022:
No.14.

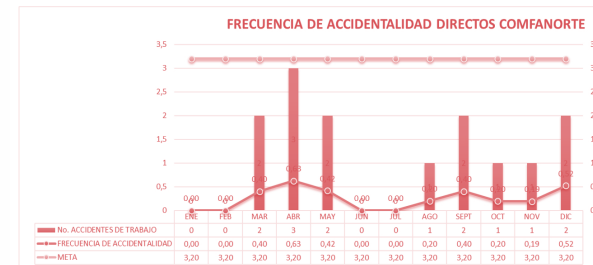
El ausentismo en Comfanorte, comprende: Incapacidades de enfermedad general, permisos personales, Incapacidades por accidente de trabajo y licencias de maternidad o Ley María.

Durante los meses de febrero, abril, junio, julio, agosto y noviembre, se presentó el mayor número de eventos que generaron 192 días de ausentismo por enfermedad común, en los meses de abril y mayo se presentaron 5 accidente de trabajo, el mayor índice de calamidad familiar se presentó en el mes de abril con 3 casos, y durante los meses de abril a septiembre se presentó el mayor índice de eventos con 903 permisos personales.



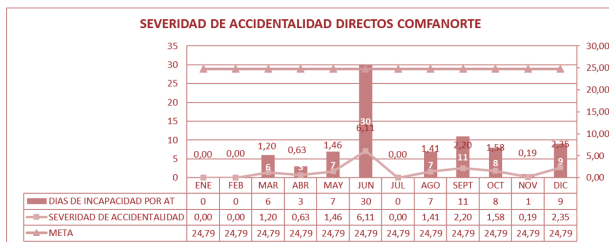
Se presentaron 15 accidentes de trabajo con el personal directo de la Caja; estos generaron 116 días de ausentismo. **FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD TRABAJADORES DIRECTOS DE COMFANORTE.**

En el periodo de tiempo, comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2022 se presentaron 14 accidentes de trabajo en los trabajadores directos de Comfanorte.



Personas que integran la Corporación

SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD EN LOS TRABAJADORES DIRECTOS DE COMFANORTE



Se presentaron 14 accidentes de trabajo con el personal directo de la Caja, estos generaron 82 días de ausentismo. Charlas y Capacitaciones:

Se realizaron actividades de integración presenciales, capacitaciones teórico – prácticas, pausas activas y talleres de promoción y prevención dirigido a los trabajadores de Desordenes musculo esquelético. Se continúa con la estrategia de la virtualidad, en donde, se convocó al personal por medio de la plataforma meet y se coordinó diferentes capacitaciones 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).
- La Semana de la seguridad y salud en el trabajo, se realiza para fortalecer la construcción de la cultura de la seguridad y salud preventiva en los trabajadores de la Corporación por medio de una serie de actividades; donde, cada trabajador fomenta su autocuidado.
- Para el 2022, se realizaron las pausas activas con temáticas de interés del Sistema de Gestión De SST (Riesgo laborales, Clasificación de residuos ambiental, Elementos de protección personal, 5 "S" orden y aseo, incidentes y accidentes laborales) por procesos con un total en el primer semestre: # 51.
- Para el 2022, se realizaron las pausas activas con temáticas de interés del Sistema de Gestión De SST (5" S" Orden y Aseo, medidas de autocuidado –caídas, Higiene postural –manejo de cargas, condiciones inseguras y actos inseguros y Generalidades Cocola) por procesos con un total en el segundo semestre: # 83.

Personas que integran la Corporación

Capacitaciones de Formación programadas en algunos procesos, buscando mejorar las aptitudes de los empleados:

TEMA	
Normatividad y funciones del COPASST	2
Autocuidado.	2
Normatividad –investigación de accidente de trabajo.	2
Liderazgo.	2
Normatividad y funciones del Comité de convivencia Laboral.	2
Elementos de protección personal y Orden Aseo	2
Matriz de identificación de peligro y valoración del riesgo.	2
Toma de conciencia incidentes y accidentes laborales.	2
Desordenes musculo esqueleto – Higiene Postural.	2
Capacitación factores de riesgo cardiovascular	2
Capacitaciones teórico- práctica en primeros auxilios, camillaje y traslado de heridos.	8
Capacitaciones teórico- práctica en manejo de extintores.	8
Capacitación en el Plan estratégico de Seguridad Vial.	2
Total	38

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.

SEMANA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2022

1. Stand informativo para los trabajadores, con temática de interés de SST.

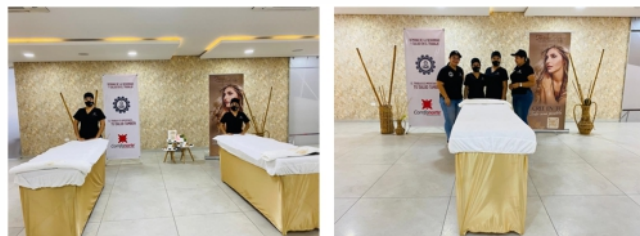


Personas que integran la Corporación

2. Actividad de master chef saludable: Fortaleciendo los hábitos de vida saludable en los trabajadores de la corporación.



3. Actividad de spa dirigida a todos los trabajadores de la Corporación.



4. Actividad de yoga dirigida a todos los trabajadores de la Corporación.



5. Socialización del Plan estratégico de seguridad vial.



Personas que integran la Corporación

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

TEMATICA	HORAS	PROMEDIO
Sistema de Gestión de Calidad	22	0.044
Auditoria	16	0.032
Servicio al Cliente y Protección de Datos	32	0.065
Sistema del Subsidio Familiar	16	0.032
Bienestar	5	0.010
Comunicaciones y Mercadeo	24	0.048
Gestión Documental	168	0.339

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

Seguridad Social Integral:

En la cual, se promovieron hábitos y estilos de vida saludables a través del programa LIFE FIT; con la finalidad que los trabajadores tengan un espacio 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, se otorga un espacio de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. para que los procesos celebren al interior de sus oficinas Amor y Amistad.
- ✓ Celebración Día de la Familia, se otorga media jornada el día 13 de mayo para que disfruten y compartan con los seres queridos.
- ✓ Celebración Día de la Madre, se realiza compartir con las trabajadoras madres el día 24 de mayo en el salón Quinto Piso, con la presentación del emulo de Juan Gabriel.
- ✓ Celebración Día de la Mujer, se realiza una actividad recreativa en las diferentes oficinas y se entrega una merienda saludable a cada mujer.
- ✓ Celebración Día del Hombre, se entrega un detalle a cada trabajador de la Caja.
- ✓ Celebración Día del Maestro, se realiza un almuerzo en conmemoración del día del maestro.
- ✓ Día del Trabajador, se realiza tarde deportiva con los trabajadores en diferentes disciplinas.

Personas que integran la Corporación

- ✓ *Día del Padre, se entrega a cada padre un detalle que consta de un mug de chocolate.*
- ✓ *Concurso de reciclaje, se invita a los procesos de la caja a realizar el logo de los 65 años de aniversario. con materiales reciclables; se premia el producto más creativo, fecha de apertura 18 de julio, se realiza cierre el 5 de agosto*
- ✓ *Feria de servicios y semana de bienestar, se realiza feria de servicios interna que para todos los trabajadores de la caja participen en diferentes actividades, programada del 13 al 17 de junio, como estrategia de motivación se invitan a los aliados estratégicos con promociones llamativas.*
- ✓ *Juegos Intercajas 2022 Armenia – Quindío, la caja participa de los juegos intercajas 2022 que se realizan del 11 al 14 de agosto, con la representación de varios trabajadores en diferentes disciplinas deportivas*
- ✓ *Celebración de aniversario de la caja, se realiza eucaristía en la Catedral San José y celebración en las instalaciones del colegio 29 de agosto.*
- ✓ *Se efectuaron las novenas de aguinaldo, con el objetivo de integrar a todos los procesos en la época de la navidad.*

Quinquenios:

- ✓ *El 29 agosto de 2022 en el marco de los cumpleaños No. 65 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 62 colaboradores distribuidos así: 16 trabajadores (5 años), 14 trabajadores (10 años); 13 trabajadores (15 años); 11 trabajadores (20 años); 4 trabajadores (25 años); 1 trabajador (35 años); 2 trabajadores (40 años); 1 trabajador (45 años) y dos trabajadores de homenaje póstumo (Sandra Johanna Palacios Vera y Jesús del Carmen Guevara Angarita).*

Personas que integran la Corporación

Quinquenios:



Personas que integran la Corporación

Charlas y Capacitaciones:

Se conserva 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 de 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).

De forma presencial, se realizaron capacitaciones en diferentes áreas de conocimiento; tales como:

- ✓ Servicio al Cliente y protección de datos, dirigida por el área de planeación.
- ✓ Encuentro Nacional de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar
- ✓ Congreso de seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Actualización Gestión efectiva de la auditoria basada en riesgos
- ✓ Seminario de Comunicaciones y Mercadeo
- ✓ Foro de desarrollo sostenible
- ✓ Asignación de crédito y subsidio de vivienda

En cuanto al clima organizacional, se realizaron intervenciones psicosociales de forma grupal a 39 personas,

con los procesos de planeación por el duelo tras la pérdida de un compañero de trabajo, trabajadores del Ecoparque para fortalecer el trabajo en equipo y trabajadores del restaurante y así mismo, se efectuó el taller de fortalecimiento de trabajo en equipo dirigido a las coordinadoras de los centros de desarrollo infantil en el municipio de Cúcuta.

Despedida de Fin de Año

Se cierra el año 2022, con la despedida de Fin de Año; es así como, el día 22 de diciembre de 2022 todos los trabajadores son invitados a la discoteca Hangar a una fiesta de fin de año; en la cual, disfrutaron con artistas invitados (Haiver Olivella) y se efectuaron rifas.



Personas que integran la Corporación



Cifras de impacto

- ✓ En el año 2022, se realizó la inducción general a 287 personas que ingresaron a la Caja; entre personal directo, practicantes universitarios y aprendices SENA.

14.14 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

En la vigencia 2022, se realizó inducción a 287 personas entre personal directo, practicantes universitarios y aprendices SENA, Líderes Deportivos y recreativos; evidenciándose un aumento de 129 personas con respecto al periodo anterior.

En la vigencia 2022, se realizaron las capacitaciones de Formación, programadas en algunos procesos; buscando mejorar las aptitudes de los empleados.

TEMATICA	HORAS
Servicio al Cliente y Tratamiento de Datos	32
SGC	22

14.15 Seguimiento al Proceso de Cierre de Brechas.

Las brechas se encuentran clasificadas de acuerdo a su estado. En el año 2022, se contaba con 91 brechas por nivel de Formación (Curso Sistemas integrados de Gestión y/o Manejo de herramientas ofimáticas); de las cuales, fueron cerradas 16 brechas y continúan en seguimiento para cierre 75 brechas.

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; consciente que ninguna de las actividades desarrolladas tiene un impacto negativo en los derechos humanos.

Defiende y hace cumplir en cada rincón de las diferentes sedes de la Corporación, el marco normativo internacional de los derechos humanos. Para ello, sigue 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 las partes interesadas: colaboradores, proveedores, afiliados, consejeros directivos, asamblea, sociedad y Estado; la incorporación de prácticas de respeto y promoción de los Derechos Humanos; así como, su no violación ni complicidad.

Comfanorte, con base en 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.



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

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

16.2 Afiliación a Asociaciones GRI 102-13

Comfanorte hace parte de diferentes equipos interinstitucionales, relacionados con nuestra misión social y con las actividades desarrolladas, 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 2022	
100 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		EJE DE SOSTENIBILIDAD	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Nuestra Corporación	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Corporación	7;37
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra Corporación	12
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra Corporación	12
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra Corporación	7
102-6	Mercados servidos	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	37
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra Corporación	11;12
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas que integran la Corporación	98
102-9	Cadena de suministro	Nuestra Corporación	12
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Desarrollo e Inversión Social	93
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cumplimiento de la Legislación	15
102-12	Iniciativas externas	Cooperación y Alianzas Estratégicas	112
102-13	Afiliación a asociaciones	Cooperación y Alianzas Estratégicas	112
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	77
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo	31
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno Corporativo	31

Tabla de Indicadores GRI

GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	31
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	31
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cumplimiento de la Legislación	15
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
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	15
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	15
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	15
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	22
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	15
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	15
102-35	Políticas de remuneración	Personas que integran la Corporación	98
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Personas que integran la Corporación	98
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	98
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Personas que integran la Corporación	98

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	81
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Personas que integran la Corporación	98
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
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	13
102-47	Lista de temas materiales	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
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	13
102-51	Fecha del último informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13
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	13
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	121
102-56	Verificación externa	Nuestro Informe de Sostenibilidad	13

Tabla de Indicadores GRI

ENFOQUE DE GESTION			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comprometidos con la Sostenibilidad	28
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con la Sostenibilidad	28
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con la Sostenibilidad	28
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	98
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Desarrollo e Inversión Social	93
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Desarrollo e Inversión Social	93
204	PRESENCIA EN EL MERCADO		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Cumplimiento de la Legislación	15
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	77
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	16

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	15
300 AMBIENTALES			
301	MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Declaraciones ambientales	95
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Protección del Medio Ambiente	95
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	95
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Protección del Medio Ambiente	95
302-3	Intensidad energética.	Declaraciones ambientales	19
302-4	Reducción del consumo energético.	Protección del Medio Ambiente	95
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	95
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	95
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	19

Tabla de Indicadores GRI

305	EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Declaraciones ambientales	19
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Declaraciones ambientales	19
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Declaraciones ambientales	19
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	19
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	19
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Declaraciones ambientales	19
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Declaraciones ambientales	19
306	EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Declaraciones ambientales	19
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Declaraciones ambientales	19
306-3	Derrames significativos.	Protección del Medio Ambiente	95
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Protección del Medio Ambiente	95
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	Declaraciones ambientales	19
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Protección del Medio Ambiente	95
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	19
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Declaraciones ambientales	19

Tabla de Indicadores GRI

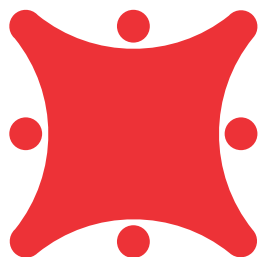
400 SOCIALES			
401	EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Personas que integran la Corporación	98
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Personas que integran la Corporación	98
401-3	Permiso parental.	Personas que integran la Corporación	98
402	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Cumplimiento de la Legislación	15
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	98
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	98
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Personas que integran la Corporación	98
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Personas que integran la Corporación	98
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Personas que integran la Corporación	102
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Personas que integran la Corporación	102
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Personas que integran la Corporación	104
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Personas que integran la Corporación	98
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Cumplimiento de la Legislación	16

Tabla de Indicadores GRI

406	NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Cumplimiento de la Legislación	17
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Cumplimiento de la Legislación	17
408	TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Cumplimiento de la Legislación	17
409	TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Cumplimiento de la Legislación	17
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	17
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Cumplimiento de la Legislación	17
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	17
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	111
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	111
413	COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Cumplimiento de la Legislación	16
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos—reales o potenciales— en las comunidades locales.	Cumplimiento de la Legislación	16

Tabla de Indicadores GRI

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	16
415	POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Cumplimiento de la Legislación	16
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	98
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	16
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	37
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	81
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	81
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	16;91
419	CUMPLIMIENTO SOCIECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Cumplimiento de la Legislación	16



Comfanorte[®]
Donde queremos estar

SUBSIDIO / EDUCACIÓN / GESTIÓN SOCIAL
VIVIENDA Y CRÉDITO SOCIAL / SALUD / RECREACIÓN

#HayRazones para contribuir al bienestar

