

Informe de  
**SOS  
TENI  
BILI  
DAD  
2022**



# Índice





A man with short grey hair and glasses, wearing a white short-sleeved button-down shirt, stands in front of a large window. The left side of the image is covered by a semi-transparent yellow overlay. The text 'Carta del Director General' is written in white on this overlay. In the bottom right corner, there is a large, stylized number '5' with a diagonal striped pattern.

# Carta del Director General



# Carta del Director General

Nuestra Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente está ratificando una vez más los grandes logros del año 2022, convirtiéndolos en aprendizajes que nos siguen motivando a comprometernos más con la gente y las empresas de nuestro Departamento del Valle del Cauca, orientándonos en la implementación de objetivos, estrategias y medidas que propendan por el cumplimiento de los estándares internacionales sobre Derechos Humanos y su aplicación en las empresas. Alineamos nuestras acciones estratégicas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS – (ONU 2015), a los principios que promueve el Pacto Global (ONU 2000), y a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (ONU 2011).

En ese sentido y siempre enfocados en nuestro propósito superior, “Transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo”, hemos construido nuestro plan estratégico para fortalecer la gestión social, financiera, y medio ambiental que asegure el progreso y la sostenibilidad para nuestra Caja de Compensación Familiar y sus grupos de interés.

Para la vigencia 2022, desde la gestión social, en la Caja de Compensación Familiar continuamos implementando medidas que benefician a nuestros colaboradores mejorando el clima laboral, a través del Comité Interdisciplinario de Ambiente Laboral (CIAL), integrado por 32 colaboradores vinculados a cada una de las áreas de la organización y en donde logramos la participación del 92% del personal en diversas actividades para fortalecer el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y la motivación. Además, nuestro personal se benefició del acompañamiento de nuestra área de Seguridad y Salud en

el Trabajo (SST) y también potenciamos sus competencias en espacios de formación donde cubrimos el 95% de todo nuestro talento humano. Asignamos 13 becas para la formación profesional y 16 para la etapa de posgrado, entre otros beneficios.

Respecto a nuestros grupos de interés, escuchamos sus necesidades y realizamos mejoras siempre enfocados en facilitar la comunicación con nuestros afiliados, sus familias, empresas, proveedores y entes de control. Así, con el propósito de cualificar la prestación de nuestros servicios, nos fortalecimos brindando capacitación a los colaboradores en competencias para la gestión de las peticiones, logrando con ello mejorar la entrega de respuestas rápidas, oportunas y resolutivas a los peticionarios. También impartimos talleres sobre Diversidad e Inclusión para brindar una experiencia al cliente más justa y equitativa, igualmente fortalecimos la aplicación de los protocolos de atención de personas con discapacidad y población LGTBQ+, además, formamos a nuevos colaboradores en el nivel básico de lenguaje de señas.

Para nuestros afiliados de las categorías A y B quienes devengan salarios menores a los 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), desarrollamos la estrategia “Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de Ti” donde dispusimos del servicio gratuito de alojamiento entre semana en nuestros hoteles, entrada sin costo a todos nuestros centros recreacionales y a todas las actividades, facilitando sin costo el transporte para el desplazamiento hasta nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, ubicado en Santiago de Cali, además, fortalecimos los precios promocionales en nuestras cafeterías y se habilitó el ingreso de alimentos y bebidas a todos nuestros visitantes.



A través de nuestros programas de Cooperación Nacional e Internacional también estamos más cerca de la comunidad en general. Es así como beneficiamos a 5.122 personas a través de proyectos sociales a nivel regional y nacional. Con nuestra Agencia de Empleo, ubicando laboralmente a cerca de 11.200 personas, orientamos a 27.606 y capacitamos a 19.700 personas sin empleo, incluyendo a 4.245 personas activas laboralmente.

Así mismo, desde el año 2022, con la intención de fortalecer el respeto y la promoción de los Derechos Humanos en la corporación y hacerlo extensivo a todos nuestros grupos de interés, presentamos la Política de Inclusión y Diversidad a través de la cual estructuramos el respectivo Comité que lleva el mismo nombre, y creamos la Cátedra de Derechos Humanos dirigida en principio a los miembros que componen nuestra estructura de gobierno corporativo, para luego ser socializada a todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar con diversas estrategias y actividades.

De igual manera, bajo los principios de la ética y la transparencia en nuestro actuar, fortalecimos con capacitación a 579 colaboradores de la Caja de Compensación Familiar para actualizar sus conocimientos en nuestro Sistema de Gestión de Riesgos.

En lo que respecta a la gestión medio ambiental, la realización de nuestras operaciones estuvo determinada por el principio del desarrollo sostenible: "Satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer los recursos de las generaciones futuras", al cual le aportamos desde la ejecución de diversas estrategias, a obtener una reducción del 6% en el consumo de agua, con

relación al año 2019, una etapa previa a la pandemia con la que podemos comparar el consumo. La continuidad en la instalación de Sistemas Solares Fotovoltaicos Conectados a Red, que nos permite obtener energía de una manera sostenible para el abastecimiento de fluido eléctrico, el 24% de los residuos generados por la corporación, pasaron a procesos de aprovechamiento y el 6% a compostaje.

Por otra parte, en nuestra gestión financiera, generamos valor económico por cerca de \$927.000 millones de pesos y distribuimos \$915.000 millones de pesos; lo cual garantiza la sostenibilidad en el negocio a partir del aumento de nuestros ingresos, la gestión eficiente de los costos y gastos y la optimización del subsidio a la oferta y demanda.

Resultado de nuestro trabajo por las familias de la región, en el mes de noviembre del 2022, obtuvimos reconocimiento por nuestros 65 años de existencia con la medalla Santiago de Cali en el grado de Cruz de Oro por parte del Concejo Municipal de nuestra ciudad de Santiago de Cali y una exaltación de honor por parte del mismo cuerpo colegiado al Director General.

Finalmente, nos enorgullece exponer que ratificamos el compromiso con el Pacto Global y sus diez principios rectores, y en concordancia, decidimos reestructurar la manera en que presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad, con el cual documentamos la articulación de nuestros programas y acciones con los estándares internacionales sobre los Derechos Humanos y Empresas, pero manteniéndonos en el marco normativo técnico GRI.



Esto es solo un resumen de la gestión por la sostenibilidad de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente, y la presentación de los grandes logros obtenidos en el año 2022.

Gracias a todos nuestros grupos de interés por hacer posible estos extraordinarios resultados de sostenibilidad. A la Superintendencia del Subsidio Familiar y al doctor Luis Guillermo Pérez Casas, Superintendente del Subsidio Familiar por preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar. A nuestras empresas afiliadas, sus trabajadores y familias, a nuestros colaboradores, proveedores, entes de control y a la comunidad en general, reiterándoles nuestro firme compromiso de continuar proyectándonos para cumplir las metas y propósitos planteados, porque somos la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, siempre comprometida con el bienestar y desarrollo de su gente.



FELICE GRIMOLDI REBOLLEDO  
DIRECTOR GENERAL

# Informe de SOS TENI BILI DAD 2022





# Acerca de este informe

El presente informe de sostenibilidad está dirigido a nuestros distintos grupos de interés y se realiza con el propósito de dar a conocer la gestión de la Caja de Compensación Familiar durante el año 2022, en las dimensiones económica, social y ambiental.

El documento fue realizado bajo los lineamientos de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) en sus versiones 2016, 2018, 2020 y 2021, de acuerdo con los lineamientos para la Comunicación de Progreso de Pacto Global de la ONU, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los aspectos estructurantes de la nueva Comunicación de Progreso, nos alientan a mostrar los avances de una forma objetiva y transparente, basados en nuestro compromiso con la sostenibilidad, políticas, objetivos, estrategias e iniciativas exitosas en las áreas de gobernanza, derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Este informe anual, fue realizado por los equipos de Cooperación Nacional e Internacional y Asuntos Corporativos, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la Caja de Compensación Familiar. Comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, los datos se soportan en la información procesada por cada uno de los responsables de la gestión de los asuntos materiales en la corporación.

Los asuntos materiales identificados son los siguientes:

- Gestión social.
- Empleo de calidad.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Capacitación y educación.
- Uso eficiente del agua.
- Consumo eficiente de la energía.
- Gestión eficiente de los residuos sólidos.
- Biodiversidad.
- Desempeño económico.
- Presencia en el mercado.

**Para ampliar información sobre cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada, contactar a:**

Ana Ximena Vallejo Castellanos,  
Jefe de Cooperación Nacional e Internacional,  
Calle 6 # 6-63, Cali.  
57 (602) 8890438 ext:2354.  
axvallejo@comfenalcovalle.com.co  
Cali, Colombia.



# ¿Quiénes Somos?

“Transformar la vida  
de los **trabajadores** y  
**familias vallecaucanas**,  
generando crecimiento,  
bienestar y desarrollo”, es  
**nuestro propósito  
superior.**





# Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Nuestra Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente, fue reconocida legalmente mediante resolución 0419 del 13 de febrero de 1958 del Ministerio de Justicia, como entidad de derecho privado sin ánimo de lucro, con el objeto de cumplir con las normas legales referentes al Subsidio Familiar y proteger a la familia del trabajador, velando por su bienestar económico y social.

Estamos ubicados en la ciudad de Cali y contamos con sedes regionales en Palmira, Buga, Tuluá, Roldanillo, Sevilla, Caicedonia, Cartago y Buenaventura.

SOSTENIBILIDAD 2022





# Nuestros servicios

Presencia de la Caja de  
**Compensación Familiar**  
**Comfenalco Valle Delagente**

# #de afiliados por #REGIONAL

Afiliados  
Buenaventura:  
**48.823**

Afiliados  
Cartago:  
**21.501**

Afiliados  
Tuluá:  
**20.286**

Afiliados  
Buga:  
**27.144**

Afiliados  
Palmira:  
**41.403**

Afiliados  
Cali:  
**414.473**

Total afiliados  
2022:  
**573.630**



# Nuestros servicios

## Subsidios

Brindamos ayudas monetarias y tarifas subsidiadas, solventando algunas necesidades y obligaciones del trabajador y su familia en vivienda, educación, recreación, entre otros servicios.

Una vez sea dispuesto el Subsidio Familiar en Dinero al trabajador, el recurso se debe consumir antes de 3 años para que no prescriba el derecho – (Ley 21 de 1.982 Artículo 6).

### Tipos de Subsidios:

Subsidio  
Familiar  
en Dinero.

Subsidio  
Simultáneo.

Subsidio Especial  
para Personas  
en Condición  
de Discapacidad.

Subsidio  
Extraordinario  
por Fallecimiento.

Subsidio  
Adicional,  
Solidaridad  
de la Ciudad  
con el Campo.

Subsidio  
Familiar  
de Vivienda.

Subsidio en  
Servicios.

Seguro al  
Desempleo.

Kit Escolar.



## Vivienda

Te apoyamos para cumplir el sueño de tener vivienda propia a través de una asesoría integral, que incluye acompañamiento financiero, social y técnico. Además, te brindamos asesoría para la postulación en las diferentes modalidades de Subsidio de Vivienda.

### Tipos de Subsidios de Vivienda:

- Compra de vivienda nueva.
- Mejoramiento de su actual vivienda.
- Construcción en sitio propio.



## Recreación, Entretenimiento y Deportes

Contamos con el acompañamiento de un equipo humano altamente motivado y capacitado para llevar a cabo actividades de esparcimiento familiar, que permitan a los visitantes apropiarse de los espacios en los Hoteles y Centros Recreacionales, disfrutar de una sana recreación y aprovechar el tiempo libre.

### Hoteles y Centros Recreacionales:



### Centros Recreacionales:



**Deportes:** diseñamos, implementamos, desarrollamos y promovemos la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre a través de planes, programas y proyectos que promuevan y masifiquen el deporte como herramienta de inclusión y equidad social, contribuyendo con la convivencia, la paz y prosperidad de los vallecaucanos.

- Academias deportivas.
- Alquiler de escenarios deportivos.
- Olimpiadas Delagente.

**Viajes y Turismo:** conectamos al Valle del Cauca con Colombia y el mundo, a través del servicio de Turismo y Agencia de Viajes; así como con pasadías, planes turísticos regionales, nacionales e internacionales con tarifas asequibles al presupuesto familiar.





# Educación y Cultura

**Educación:** Nos une el reto de trabajar por el progreso de la región y del país. A través de nuestros servicios aportamos a reducir las brechas sociales en la educación.

- Instituto de Educación: educación formal para adultos y jóvenes en extra edad escolar, bajo la modalidad semipresencial por Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI).
- Cursos de Artes y Oficios.
- Biblioteca.
- PEC Delagente: educación para el trabajo y el desarrollo humano (programas técnicos laborales, formación continua y programa de bilingüismo en Cali, Buga, Tuluá y Buenaventura).

**Cultura:** ofrecemos momentos de bienestar y esparcimiento a través de una variada programación artística y cultural. Apoyados en la tecnología, brindamos al trabajador y su familia las facilidades para vivir experiencias llenas de alegría y diversión.



## Empleabilidad y Emprendimiento

En cumplimiento de la Ley y articulados con el Ministerio de Trabajo, tenemos el objetivo de atender de manera gratuita las necesidades laborales de los buscadores de empleo y empleadores, brindando herramientas y acompañamiento para contribuir al desarrollo de las personas, por medio de la orientación laboral, la postulación a vacantes y la gestión empresarial. A través de nuestra Agencia de Empleo gestionamos el Seguro al Desempleo y asesoramos a las personas y empresas en la Ruta de Empleo Virtual y Presencial.



## Servicios financieros

Nuestros créditos con sentido social buscan contribuir al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias a través de las modalidades de Crédito de Anticipo de Subsidio y Crédito de Libranza.

## EPS delagente

Brindamos servicios de salud con oportunidad y calidad, con profesionales altamente calificados, espacios renovados y un modelo de atención diferencial, acorde a las necesidades de nuestros usuarios.

- Contamos con IPS de atención primaria geolocalizadas estratégicamente en Cali, Jamundí, Palmira, Yumbo y Buenaventura, para brindar mayor cobertura y comodidad.
- A través del servicio de dispensación de medicamentos Droguerías delagente, disponemos de puntos de dispensación georeferenciados para estar más cerca a nuestros usuarios.
- Plan Complementario Especial: brindamos ventajas comparativas de acceso a una red de atención diferencial con mayor cobertura y beneficios que amplían los servicios del Plan Obligatorio de Salud POS.



# Datos unificados de la Caja de Compensación Familiar y la EPS

**Inversión Social**  
**\$ 950.000\***

**Infraseestructura y Equipo**

Total  
asignado

**\$ 35.196\***

variación: 16 %

**Beneficiarios**  
**861.000**

variación: 5.4 %

**Cantidad de usos de los servicios**

**5.235.792**

**Ingresos**

**\$ 926.997\***

**Patrimonio**

**\$ 416.203\***

**Pasivo**

**\$ 415.922\***

**Activo**

**\$ 303.615\***

**Remanente**

**\$ 12.038\***

\*Cifras expresadas en millones de pesos.



# Nuestro impacto social en cifras

Población beneficiada de la Caja

# 573.630

variación: 1.5 %

Empresas afiliadas

# 14.550

variación: 6.3 %

Total contribución del aporte de prestación  
social de origen laboral del 4%

# \$ 314.705

Cifra expresada en millones de pesos.  
variación: 16 %





## Subsidio Familiar en Dinero total pagado

# \$ 92.000

Cifra expresada en millones de pesos.  
variación: 14 %.

## Cuotas de Subsidio Familiar en Dinero total pagadas

# 2.141.119

variación: 4 %.

## Valor total asignado de Subsidio de Vivienda

# \$ 35.336

Cifra expresada en millones de pesos.  
variación: 14 %.

## Cantidad de Subsidios de Vivienda asignados

# 1.163

variación: 2 %.





**Total de personas  
beneficiadas con los servicios  
de Educación y Cultura**

**280.628**

Variación: 149 %.

**Total de personas  
beneficiadas con el**

**PEC**  **Delagente**

Consortio Educativo

**25.892**

Variación: 4 %.

**Total de personas  
beneficiadas con los  
servicios de Recreación,  
Entretenimiento y Deportes**

**621.581**

variación: 52 %.





**Valor de Subsidio de  
Emergencia asignado**

**\$ 6.591**

Cifra expresada en millones de pesos.

**Cantidad de Subsidios de  
Emergencia asignados**

**2.227**

**Valor de Seguro al  
Desempleo asignado**

**\$ 4.644**

Cifra expresada en millones de pesos.

**Cantidad de Seguros  
al Desempleo asignados**

**1.429**





Valor asignado en  
Formación para el Empleo

**\$ 7.413**

Cifra expresada en millones de pesos.

Cantidad de personas beneficiadas  
en Formación para el Empleo

**19.698**

variación: 115 %.

Personas empleadas a través  
de nuestros Servicios de Empleo

**11.191**





**Valor desembolsado  
en Créditos Sociales**

**\$ 18.312**

variación: 32 %.

**Cantidad de Créditos Sociales  
desembolsados**

**2.072**

variación: 22.3 %.

El 91% de los créditos corresponden a categorías A y B,  
con un valor promedio en anticipo de subsidio de 570  
millones de pesos y 17.742 millones de pesos en  
Libranza.







**Beneficiarios de Salud**

**287.562**

variación: 16 %.

**Beneficiarios del Plan  
Complementario**

**4.378**

variación: 10 %.







- Dispusimos del servicio gratuito de alojamiento entre semana en nuestros hoteles para nuestros afiliados categoría A y B.
- Otorgamos el beneficio de ingreso a todos los Centros Recreacionales 100% subsidiado, es decir, entradas gratuitas para categorías A y B. Permitimos el ingreso de alimentos a nuestros Centros Recreacionales para mitigar el impacto sobre el gasto familiar.
- Brindamos el beneficio de transporte sin costo para el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas para nuestros afiliados de las categorías A y B los días sábados, domingos y festivos.
- Fortalecimos los precios promocionales en nuestras cafeterías.





# Educación

Contamos con nueva sede del PEC Delagente en el centro histórico de Cali, mejorando y ampliando así nuestra infraestructura educativa. Así brindamos más posibilidades de educación para acompañar y formar a los estudiantes en programas técnicos laborales, inglés y cursos de formación continua con una oferta 11 técnicos laborales en 9 regionales.



# Agencia de Empleo

Para promover el empleo en la región, establecimos la alianza estratégica con las Fuerzas Militares de Colombia como el Ejército, la Policía y la Fuerza Aérea, con las cuales llevamos a cabo un proceso de sensibilización y caracterización de 721 jóvenes próximos a licenciarse del Servicio Militar, a quienes acompañamos y capacitamos a través de talleres para la búsqueda de empleo, el fortalecimiento de su perfil y la identificación de sus intereses laborales. 396 jóvenes fueron remitidos a diversas vacantes y logramos la contratación de 178 personas en organizaciones de seguridad privada como Seguridad Nápoles, Seguridad Fortox, Seguridad Omega, Seguridad Eurovic, Seguridad Atlas, Seguridad Proviser y Transprensa.





# Derechos Humanos

Desde septiembre de 2022 iniciamos el proyecto corporativo con enfoque en la inclusión y la promoción de los Derechos Humanos según los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas 2011, en todos los servicios de la Caja de Compensación Familiar.

A través de un sólido trabajo en equipo entre las diversas áreas de la corporación, iniciamos la ruta para construir la política de Derechos Humanos e implementar su cátedra sensibilizando en primera instancia a nuestra estructura de gobierno. También implementamos la cátedra de Derechos Humanos en nuestro colegio por ciclos para jóvenes y adultos en cumplimiento de la Ley General de Educación 115 de 1994.





# Plan de Sostenibilidad

Somos **Delagente**,  
porque trabajamos  
**con amor** para  
**transformar la vida**  
**de las familias**  
**vallecaucanas.**



# Nuestra estrategia de sostenibilidad

A través de nuestro Informe de Sostenibilidad 2022, presentamos los asuntos más relevantes en las dimensiones financiera, social y ambiental, ratificando nuestro compromiso con una gestión articulada bajo las estrategias definidas en la planeación estratégica, que permita construir relaciones duraderas y cercanas con nuestros grupos de interés. Nuestro compromiso busca garantizar la sostenibilidad financiera, colaboradores comprometidos, procesos eficientes y eficaces, y la vinculación de aliados que nos aporten a consolidar nuestras acciones.

Para ello, consideramos los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en concordancia con nuestra adhesión al Pacto Global desde el 2009 y la contribución que hacemos a 9 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de las Naciones Unidas.

En este horizonte estratégico se enmarca la sostenibilidad de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente y se constituye en la forma en que abordamos nuestro impacto social en los diversos escenarios en donde participamos.







ODS	Dimensión de la planeación estratégica	Objetivo estratégico	Dimensión de la Sostenibilidad
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Aprendizaje y crecimiento	Desarrollar una cultura orientada a resultados, enfocada en la evaluación para el desarrollo, la apropiación de nuevas iniciativas y el fortalecimiento del ambiente laboral.	Gestión Social
1 FIN DE LA POBREZA	Social	Aportar bienestar social a la población afiliada (trabajadores y sus familias).	
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD			
17 ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Clientes	Consolidar la propuesta de valor para los afiliados.	
3 SALUD Y BIENESTAR			
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	Financiera	Generar sostenibilidad del negocio aumentando los ingresos, gestionando eficientemente los costos y gastos y optimizando el subsidio a la oferta y a la demanda.	Gestión Económica y Financiera
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE			Gestión Ambiental
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Procesos	Fortalecer la gestión de los procesos de la organización.	
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES			



# Nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible



1. Respetamos los Derechos Humanos y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración por parte de ninguna de las organizaciones con las que tenemos relación; y garantizamos que ninguna actuación nuestra, atente contra la dignidad de las personas.
2. Desarrollamos una cultura integral para nuestros colaboradores, que preserva su identidad, fortalece sus habilidades y capacidades como personas y profesionales, y reduce los riesgos laborales de la empresa.

3. Por medio de prácticas que permitan minimizar los impactos ambientales negativos que generamos a consecuencia de nuestras actividades, implementamos medidas para el uso óptimo de los recursos gestionando procesos en pro de una cultura hacia la conservación del medio ambiente, fomentando el desarrollo sostenible con nuestros diversos grupos de interés.

4. Trabajamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, y divulgamos desde el Código Ético las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.

Adicionalmente y siendo coherentes con el propósito de generar bienestar a nuestros afiliados y la comunidad en general, implementamos en el 2022 la estrategia de Diversidad e Inclusión Corporativa atendiendo y aplicando los lineamientos que en materia de protección al usuario se determinaron por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar en la circular 008 del año 2020.

En el marco de la estrategia construimos la Política de Diversidad e Inclusión, a través de la cual nos comprometemos a generar estrategias corporativas que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación, garantizando los derechos de nuestros usuarios y atendiendo en igualdad de condiciones, sin preferencias, ni discriminación a los grupos vulnerables.

- **Conformamos el Comité de Diversidad e Inclusión.**
- **Iniciamos la construcción de la Política de Derechos Humanos.**



# Estrategia de Sostenibilidad

**Transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas generando crecimiento, bienestar y desarrollo.**

## Asuntos materiales.

Presencia en el mercado.

Seguridad y Salud en el trabajo.

Gestión social.

Gestión eficiente de los residuos sólidos.

Biodiversidad.

Desempeño económico.

Empleo de calidad.

Capacitación y educación.

Consumo eficiente de la energía.

Uso eficiente del agua.

## Dimensiones.

Sostenibilidad financiera.

Sostenibilidad social.

Sostenibilidad Ambiental.

• Transparencia y Anticorrupción.

• Normatividad de la Superintendencia de Subsidio Familiar y entes de control.

• Derechos Humanos y Estándares Laborales.

• Estándares Ambientales.



# Nuestros Asuntos Materiales

Con el objetivo de continuar creando valor económico, social y medioambiental para nuestras partes interesadas, anualmente nos basamos en las tendencias que en materia de sostenibilidad indica el Global Reporting Initiative GRI para definir los Asuntos de Materialidad que son presentados en nuestro Informe.

Para el Informe de Sostenibilidad del período 2022, adoptamos el análisis de materialidad realizado para el Informe del 2021 por considerar que continúa vigente el impacto de nuestros servicios sociales hacia los grupos de interés, el compromiso que asumimos al prevenir y mitigar los impactos negativos, potenciar los positivos y fortalecer la gestión de los procesos para enfrentar los desafíos que como corporación asumimos.

Los resultados de este análisis derivaron de la priorización del conjunto de aspectos aplicables a la realidad competitiva y normativa de nuestra organización.

En este informe incluimos el progreso de la organización frente al asunto de Biodiversidad por considerarlo de impacto en la sostenibilidad ambiental de la actividad que desempeñamos como Caja de Compensación Familiar sobre los ecosistemas y las comunidades locales aledañas donde participamos.

Los asuntos materiales priorizados para el Informe 2022 son los siguientes:



Los resultados del análisis fueron validados por el Consejo Directivo, máximo órgano de gobierno corporativo.



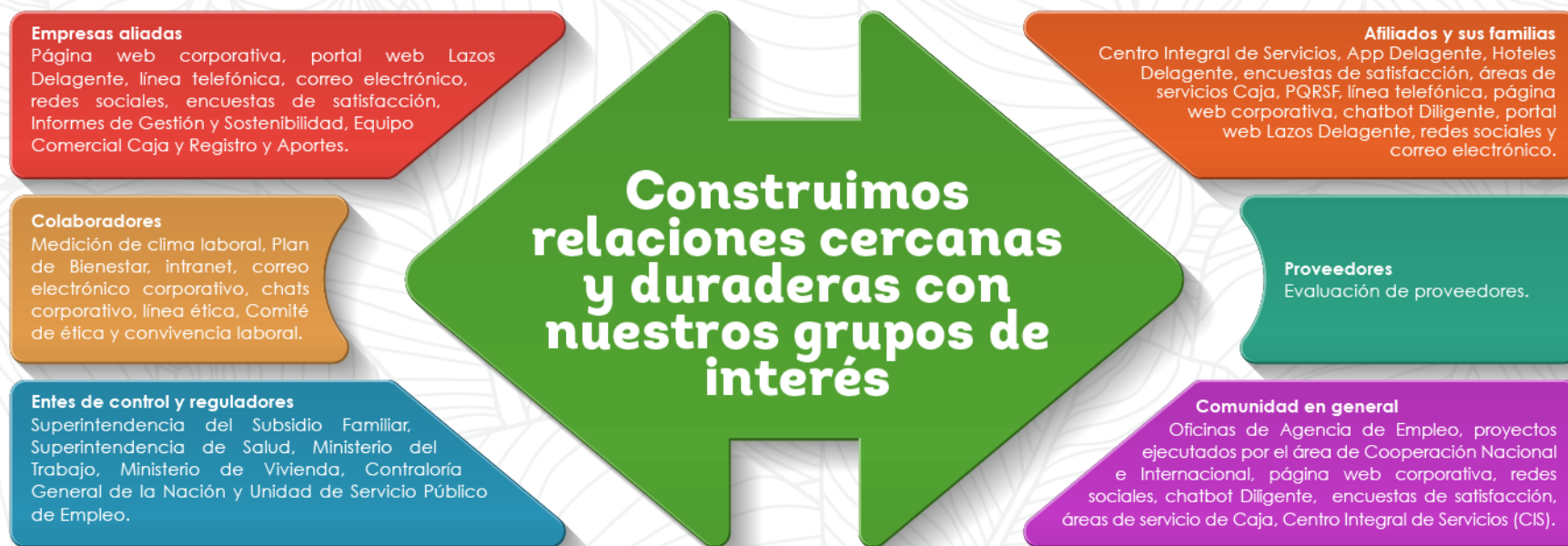
# Nuestros Grupos de Interés

En Comfenalco Valle Delagente estamos convencidos que fomentar el diálogo basado en la confianza, la transparencia y la ética, con nuestros grupos de interés, nos permite avanzar juntos tomando decisiones productivas y constructivas, para poner en marcha servicios sociales acordes a sus necesidades, buscando siempre el bienestar integral del trabajador y su familia y generando valor para las empresas. Todo en el marco de los principios solidarios del Sistema del Subsidio Familiar y los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En este sentido, incluimos en nuestra Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, al grupo "Comunidad en General", siendo actualizada y aprobada la política por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar el 26 de julio del año 2022.

Los grupos de interés priorizados durante el ejercicio de identificación de nuevos sectores realizado en el 2021, continúa vigente. Este se generó conforme a los criterios formulados por la AA1000 (Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad), considerando la incidencia de los grupos de interés en cada uno de los objetivos estratégicos de la corporación y el impacto que, con su operación, se causa en las decisiones de los grupos.

## Canales de interacción





# Resultado del diálogo con los grupos de interés

Resaltamos que nuestros grupos de interés son parte fundamental de la Caja de Compensación Familiar y también de nuestros logros y retos. Por este motivo, propiciamos espacios, canales y mecanismos para fortalecer nuestro relacionamiento. Los diálogos con nuestros grupos de interés se desarrollan de forma continua por medio de los canales establecidos. En esa medida, durante el período del presente informe, identificamos los impactos más significativos sobre la **economía, el medio ambiente, las personas y los derechos humanos**.

## Experiencia del cliente

Durante el 2022 trabajamos por consolidar nuestra **cultura de servicio y experiencia**, implementando acciones en 4 frentes estratégicos: las personas, la tecnología, los procesos y la experiencia del cliente.





# Gestión de Servicio y Experiencia de Cliente

**894**

Participaciones en las capacitaciones de:

- Soy Servicio.
- Gestión de peticiones.
- Talleres de D.E.I.
- Protocolos de servicio a atención incluyente.
- Nivel básico en lengua de señas.
- Canales de atención.
- Capacitación a proveedores.

**66**

Mejoras en la experiencia.

**87%**

Nivel de experiencia de los usuarios.

Auditorías de la voz del cliente por parte del equipo Dymo (Seguimiento a las mejoras y a las PQRSF).

**80%**

Satisfacción con la respuesta.

**89%**

Cumplimos lo que prometemos.

**117.910**

Peticiones con tiempo promedio de respuesta de 4 días hábiles.

**96%**

Pertinencia en la respuesta a PQRSF.

**63.226**

Consultas realizadas en Guías Delagente.



# Gestión en canales de Servicio al Cliente

**863.952**

Consultas atendidas en los canales de atención durante el 2022  
+21% vs 2021.

**252.906**

llamadas atendidas.

**70.859**

Correos recibidos y gestionados.

**91,2%**

Consultas resueltas en los canales de atención durante el 2022.

**229.446**

Atención presencial.

**4.441**

Citas virtuales.

**53.343**

Interacciones en redes sociales.

**63.894**

Ingresos al botón de Servicio al Cliente.



## Disminuimos las barreras de acceso para nuestros beneficiarios

Pensando en la movilidad de nuestros usuarios y específicamente de la población con discapacidad, habilitamos canales digitales, con 312.918 consultas; estos canales representaron el 36% de nuestra atención a los usuarios.

## Brindamos una atención incluyente:

En la Caja Delagente promovemos y valoramos la diversidad, la inclusión y el principio de igualdad, por esto a través de los centros de relevo ubicados en nuestras sedes, logramos atender 75 afiliados con discapacidad auditiva y apoyados de nuestro sistema de turnos prestamos atención diferencial a 1.353 usuarios entre adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres gestantes.



# Fortalecemos la confianza con nuestros afiliados

Los resultados de las mediciones nos permitieron implementar 66 mejoras en la experiencia del usuario, realizando 28 espacios de la Voz del Cliente donde logramos identificar nuevas oportunidades para garantizarle servicios de calidad al afiliado.

Actualizamos la subpágina Servicio al Cliente en nuestra página web corporativa para brindarle al usuario una experiencia digital amigable, intuitiva y resolutiva.

**Política de Resarcimiento:** en el 2022 realizamos 35 resarcimientos como parte de nuestras acciones para reconocer oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y la implementación de la misma de acuerdo a la circular 008 de 2020 de la Superintendencia del Subsidio Familiar. "La llamada de escucha al usuario nos ayuda a conocer su inconformidad para resolver a fondo su petición: equipo de Servicio al Cliente de Comfenalco Valle Delagente."

## Servicios amigables para la población con discapacidad

Al momento de realizar una reactivación en la afiliación a la Caja de Compensación Familiar, conservamos la información de discapacidad de los beneficiarios, para otorgarle el beneficio de doble cuota de Subsidio Familiar en Dinero. Además, orientamos al afiliado en la actualización del certificado de discapacidad por medio de la ruta establecida a través de la Secretaría de Salud Municipal.

## Crédito Social, fácil y en línea

En el 2022 implementamos la firma electrónica para las solicitudes de crédito en la modalidad de Libranza y Anticipo de Subsidio, evitando a los afiliados desplazamientos a nuestras oficinas y garantizándoles un trámite virtual fácil, rápido y seguro.





# Más comunicación con las empresas afiliadas

Constantemente estamos buscando oportunidades que nos acerquen más a nuestras empresas afiliadas.

En el 2022 logramos estructurar la página de inducción virtual para darle la bienvenida a las nuevas empresas que confiaron en nuestra Caja de Compensación Familiar.

También nuestra página web cuenta con una sesión exclusiva para la afiliación empresarial a través de la cual se obtiene una atención personalizada a las empresas.





# Servicios más cerca Delagente

Habilitamos y diseñamos nuevas herramientas y acciones para llegar a nuestros afiliados con servicios y beneficios que aporten a su bienestar.

- Todos nuestros usuarios pueden acceder a las actividades 100% subsidiadas a través de la App Delagente.
- Mejoras funcionales en la App Delagente buscando acercar la tecnología a nuestros usuarios, incluimos nuevos iconos amigables para facilitarles la consulta y el acceso rápido y seguro a nuestros servicios.
- Estrategia "Comfenalco Valle Delagente más cerca de ti", donde logramos incrementar en un 50% la participación de nuestros usuarios en los servicios de Recreación, Entretenimiento y Deportes.

**2019**

419.804

**2021**

409.069

**2022**

621.581

67% de  
crecimiento  
versus el 2019.

## Impacto programas deportivos

### Academias Deportivas

**8.695**

durante el 2021.

**11.420**

durante el 2022.

### Convenios con instituciones de Recreación y Deportes

**38.592**

durante el 2021.

**64.000**

durante el 2022.



# Más y mejores servicios para nuestros afiliados

## Educación y Cultura:



**Evaluación de proveedores a través de Edugente.**

**Evaluación NEC (Nivel de Experiencia del Cliente) y NPS (Nivel Promotor del Servicio) a través de Edugente.**

**Implementación Biblioteca Digital.**

**Convenio en el municipio Roldanillo para compras a través de Kit Escolar en los establecimientos: Surtiplaza, Autoservicio Maxicentro y Mercadario El Mejor.**

### Más educación para todos a través del PEC Delagente:

En el 2022, el PEC Delagente formó a más de 25.000 estudiantes en todas sus líneas educativas, convirtiéndolo en una de las organizaciones educativas con mayor cobertura del país. En ese mismo año, abrimos el programa de inglés en las regionales de Buga y Tuluá. En Cali, en la sede centro, habilitamos una nueva jornada del programa inglés para niños y adolescentes.



# Escuchamos a nuestros colaboradores

En Comfenalco Valle Delagente estamos seguros que nuestros colaboradores son los actores principales para lograr nuestro propósito superior. Es así como nuestra apuesta se direcciona en atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor talento a través de la formación constante y generando ambientes de trabajo amigables.

Medimos la satisfacción de los colaboradores así:

Ambiente laboral

**Indicador:**

Satisfacción impacto ambiente laboral.

**Periodicidad:** anual.

**Indicador 2022:** 86%.

Plan de Bienestar

**Indicador:**

Nivel de satisfacción de colaboradores.

**Periodicidad:** trimestral.

**Meta:** 85%.

**Indicador 2022:** 93%.

Comfenalco Valle



Recreación Aventura Crecimiento Apoyo Cultura  
Seguridad Turismo Diversión Desarrollo Conocimiento Compromiso Familia  
Entretenimiento Empleo Vivienda Educación Créditos Respaldo

BIENVENIDOS





# Escuchamos a nuestros proveedores

La voz de nuestros proveedores es importante para mejorar cada día en la prestación de los servicios, pues gracias a ellos logramos entregar más bienestar y oportunidades a los afiliados.

Realizamos la evaluación anual de satisfacción por parte de los proveedores, frente a la oportunidad, amabilidad, respeto en la atención y la efectividad de canal de comunicaciones de Comfenalco Valle Delagente.

El **82%** de los encuestados manifiesta estar Muy Satisfecho con la oportunidad en la atención de sus requerimientos por parte de la corporación; el **94%** se encontró entre Muy Satisfecho y Satisfecho con relación la amabilidad y el respeto en la atención por parte de los colaboradores.

El **89%** considera entre un nivel Satisfactorio y Muy Satisfactorio, la retroalimentación referente a los cambios normativos, fecha límite de facturación, actualización de tarifas y demás notificaciones.





# Responsabilidad de nuestros líderes



## Tomar acciones

Derivadas del análisis de la voz del cliente e indicadores de la dimensión Clientes.



## Servicio incluyente

Aplicar los protocolos de servicio y atención incluyentes.



## Guías Delagente

Mantener la información actualizada de los programas y servicios de sus áreas.



## Mediciones

Entregar los insumos (bases de datos) para la medición de experiencia.



## Matriz PQRSF

Actualizar los procesos, causas y responsabilidades de las PQRSF.



## Peticiones

Responder de forma clara, pertinente y oportuna las PQRSF.



# Gobernanza

Somos Delagente  
porque brindamos  
**servicios que aportan  
a la sociedad.**

44



# Estructura del Gobierno Corporativo

Somos una organización que enfoca el centro de sus acciones en generar bienestar para el trabajador y su familia en todo el Valle del Cauca, y durante 65 años a través del Sistema de Subsidio Familiar colombiano, hemos construido relevantes logros y oportunidades para continuar siendo los aliados sociales del Gobierno Nacional, las empresas y las familias.

Estamos comprometidos con la gestión de la calidad en los procesos, alineando nuestras acciones con las normas legales y aplicando periódicamente auditorías internas y externas que nos permiten evaluar nuestro desempeño frente a la prestación de los servicios. Los resultados obtenidos de estos ejercicios de control, nos orientan a tomar decisiones y a poner en marcha acciones que fortalezcan nuestra operación siempre en beneficio del crecimiento, bienestar y desarrollo de la población afiliada.







## Asamblea General de Afiliados

Es la autoridad suprema de la corporación. Está conformada por empleadores, afiliados y clientes hábiles o sus representantes debidamente acreditados. Sus funciones están reguladas en el artículo 16 de los estatutos de nuestra organización.



## El Consejo Directivo

Está compuesto por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes, identificados así:

- 5 son representantes de empleadores afiliados a la Caja de Compensación Familiar con sus respectivos suplentes, quienes son elegidos y designados por la Asamblea General de Afiliados por sistema electoral. El presidente del Consejo Directivo no es el Director General de la corporación.
- 5 son representantes de los trabajadores afiliados a la corporación, con sus respectivos suplentes, quienes son designados por el Ministerio de Trabajo en la forma legal y reglamentaria vigente.



## El Director General

Es el Representante Legal de la corporación, y a su cargo está la administración directa de la misma. Es designado por el Consejo Directivo. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 28 de los estatutos de Comfenalco Valle Delagente.

El Director General es quien aprueba el Informe de Sostenibilidad.

# En Comfenalco Valle Delagente

**nuestro Gobierno Corporativo  
está conformado por:**

- **La Asamblea General de Afiliados.**
- **El Consejo Directivo.**
- **El Director General.**



# Comités de nuestra corporación

**Los comités responsables de la toma de decisiones sobre asuntos económicos, ambientales y sociales son:**

- Comité de Dirección General.
- Comité de Ética.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Gestión Documental.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comité de Turismo Sostenible.
- Comité de Servicio al Cliente.
- Comité de Compras.
- Comité de Proyectos.
- Comité de Diversidad e Inclusión.
- Comité de Protección de Datos Personales y Seguridad de Información.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Sistema de Gestión Integral.

## **Reto para el 2023:**

a través del Comité de Diversidad e Inclusión creado en el año 2022, buscamos implementar estándares en esta materia, que impacten de manera positiva la prestación de nuestros servicios.



# Ética y Transparencia

## Inspiramos y guiamos el comportamiento ético de nuestros colaboradores


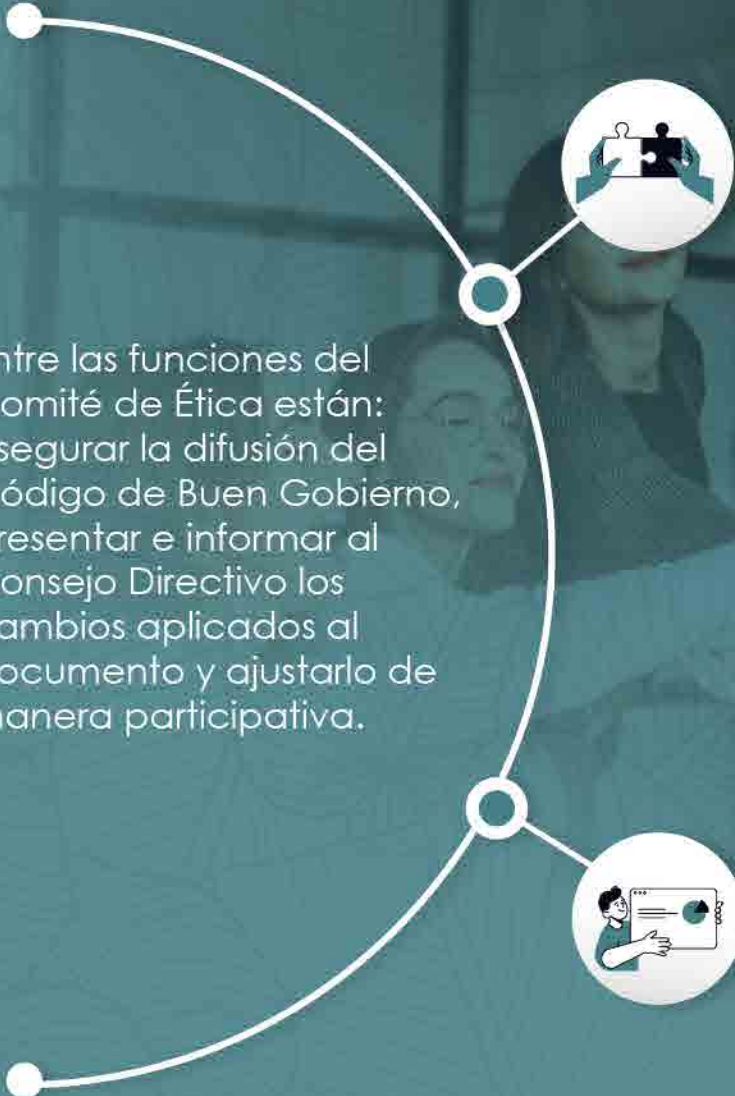
En Comfenalco Valle Delagente nos orientamos por construir relaciones de credibilidad y confianza con nuestros grupos de interés. Bajo estos principios y valores centramos nuestros esfuerzos para que la planeación, diseño de los procesos y ejecución de programas y servicios, se desarrollen basados en la ética y la transparencia.

De esta manera nuestra corporación cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno, así como con un Comité de Ética para difundir y promover un comportamiento integral de líderes y colaboradores.

El Código de Ética establece las disposiciones para regular y controlar el comportamiento ético en el día a día de la corporación. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el acápite Código del Buen Gobierno, todos los grupos de interés de la corporación deben observar en las relaciones en que se suscriban, incluyendo las situaciones que pueden representar un conflicto de interés y sus deberes asociados.







Entre las funciones del Comité de Ética están: asegurar la difusión del Código de Buen Gobierno, presentar e informar al Consejo Directivo los cambios aplicados al documento y ajustarlo de manera participativa.

En el año 2015, celebramos el Pacto por la Transparencia en el Sistema de Subsidio Familiar por iniciativa de la Presidencia de la República y a través de la Secretaría de Transparencia, el Ministerio de Trabajo, la Superintendencia de Subsidio Familiar, y las Cajas de Compensación Familiar agremiadas en ASOCAJAS y FEDECAJAS; el cual tiene como propósito aunar esfuerzos, políticas y estrategias para fortalecer el Sistema de Subsidio Familiar y el cumplimiento de sus objetivos, garantizando la aplicación de los subsidios y la ampliación de los servicios a la población beneficiaria.



Anualmente se rinde informe de los avances e implementaciones en materia de cumplimiento de los acuerdos que hacen parte del pacto.

Contamos con la Línea Ética para que nuestros colaboradores, proveedores, clientes y comunidad en general, denuncien, de manera anónima, comportamientos que ponen en riesgo el buen nombre de la Caja de Compensación Familiar.

En el año 2022, no se presentaron reportes a través de la Línea Ética.



# Gestión del Riesgo Corporativo

En el marco de nuestro Sistema de Control Interno, consideramos la Gestión del Riesgo como parte fundamental para la toma de decisiones. Los riesgos están alineados a los objetivos estratégicos y al cumplimiento normativo, lo que nos ha permitido implementar controles, políticas, procedimientos, instructivos y manuales enfocados a mitigar el impacto de su posible materialización y/o disminuir la probabilidad de ocurrencia; así como a fortalecer el control interno y fomentar en nuestros colaboradores la cultura de autocontrol. En tal sentido, se ha definido la metodología para la identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos para cada uno de los subsistemas de Administración de Riesgos (SAR) con base en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000, en su versión 2018.

La Gestión Integral de riesgos articula e integra los diferentes subsistemas aplicables a los negocios de la corporación, de igual manera para su Programa de Aseguramiento en Salud EPS y conforme los requerimientos normativos ha implementado los Subsistemas de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de armas de destrucción masiva (SAR LAFT/PADM) y Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF). Hemos definido Políticas Generales de Admisión para Clientes (Plan Complementario Especial), Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y Colaboradores que permita obtener información sobre las características básicas de estos antes de ser vinculados, a través de la adecuada debida diligencia de las contrapartes.

Anualmente existe sensibilización a todos los colaboradores de la corporación, sobre el Sistema de Gestión de Riesgos, subsistemas de riesgos aplicables a cada unidad de negocio y su relación con la mitigación del riesgo desde su proceso y actividades diarias, para finalizar con la medición de adherencia de lo expuesto, por medio de evaluación de conocimiento.

Para el año 2022 se realizaron gestiones sobre los siguientes subsistemas de riesgo, los cuales se aplican de acuerdo con el alcance y requerimientos normativos aplicables a cada unidad de negocio:



## Riesgo operativo:

- Monitoreo y gestión de **274 eventos de riesgos** para el negocio de Caja de Compensación Familiar y **110 para el programa de Aseguramiento en Salud EPS**, los cuales cuentan con controles para su tratamiento considerando el nivel de riesgo aceptado por la corporación.
- Intervención de **14 macroprocesos** de la corporación, considerando los cambios operativos, el diseño de los controles y los planes de contingencia, así como la respectiva calificación de riesgos conforme a su frecuencia e impacto.
- Actualización de documentación e inclusión de planes de contingencia en matrices de riesgos operativos, permitiendo garantizar continuidad de los procesos frente a cambios tecnológicos, ausencia del recurso humano, situaciones de orden público, entre otros.



## Riesgo Financiero: Gestión Riesgo LAFT /FPADM

Frente a nuestra gestión y el funcionamiento de este Subsistema dimos continuidad a actividades como:

- Actualización de documentación del Subsistema de Administración de Riesgos.
- Sensibilización a los colaboradores de la corporación y capacitación al equipo de Gestores de Riesgos.
- Revisión y fortalecimiento de los controles establecidos para el conocimiento de clientes, proveedores, prestadores y colaboradores.
- Presentación de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), organismo de inteligencia económica y financiera encargada de prevenir y detectar posibles operaciones de lavado de activos, sus delitos fuente y la financiación del terrorismo.
- Verificación previa a la relación contractual, por medio de la consulta en las listas restrictivas y vinculantes para Colombia versus número de documento de identidad y nombres completos de las contrapartes.
- Realización de 2.271 consultas en listas restrictivas a las contrapartes vinculadas.

## Gestión Riesgo SICOE

El Subsistema SICOE tiene como propósito prevenir, controlar y mitigar que, en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de la corporación, pueda ser utilizado para incurrir en conductas irregulares que atenten contra los bienes, colaboradores, proveedores, terceros, la confianza, la imagen y la reputación pública de la misma corporación. En este período desarrollamos las siguientes gestiones:

- La creación y presentación para aprobación de la documentación oficial del Subsistema de Administración de Riesgos.
- Identificación de los Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude, potenciales y ocurridos en cada uno de los procesos, con base en las metodologías definidas por la corporación frente a la Gestión de Riesgos y los controles asociados para su mitigación.
- Definición de los indicadores para el monitoreo de señales de alerta acordes a los factores de riesgos identificados para la corporación.

## Gobierno de Información

Fortalecemos la adopción de una cultura de respeto al tratamiento de datos personales, se da continuidad al programa de formación de los colaboradores en protección de datos y seguridad de la información, se dan lineamientos de control y se continúa en la búsqueda de herramientas tecnológicas más sofisticadas para identificar y corregir vulnerabilidades, todo en aras de garantizar una protección efectiva de los datos personales de nuestros afiliados, así como de la información institucional.

La evolución del sistema con el que contamos para la protección de los datos personales, ha añadido gran valor a Comfenalco Valle Delagente. Su propósito es seguir madurando para continuar mejorando la confianza y privacidad de nuestros usuarios, mejorando la reputación de la corporación, reduciendo los riesgos legales y financieros, y mejorando la eficiencia y seguridad de los sistemas informáticos.





# Gestión Social

Trabajamos con  
pasión por el  
**bienestar** de los  
**vallecaucanos** y de  
**nuestra gente.**



# Capital Humano

En Comfenalco Valle Delagente garantizamos estándares laborales que les permite a nuestros colaboradores disfrutar de estabilidad en diversos municipios del Valle del Cauca en donde tenemos regionales.

Total de colaboradores

# 737



## 477

Femenino



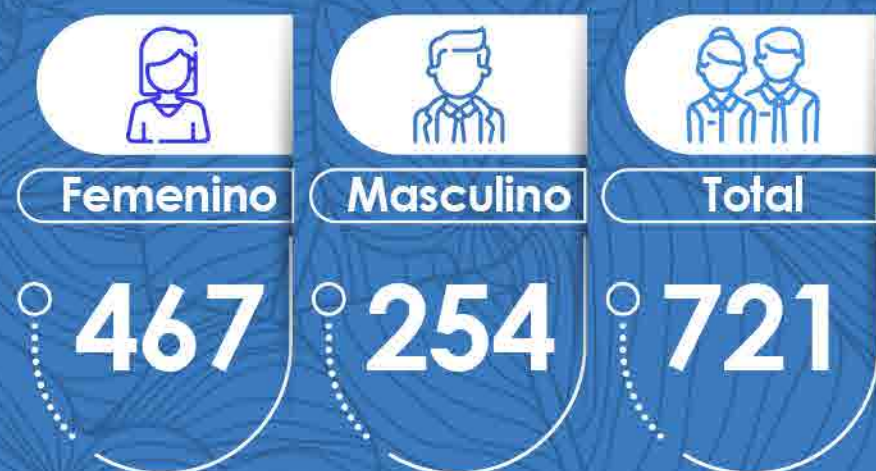
## 260

Masculino





# Colaboradores contrato indefinido

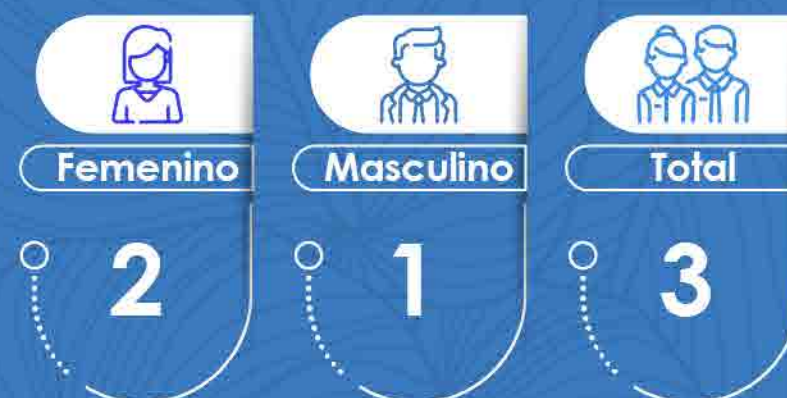


# Colaboradores contrato fijo

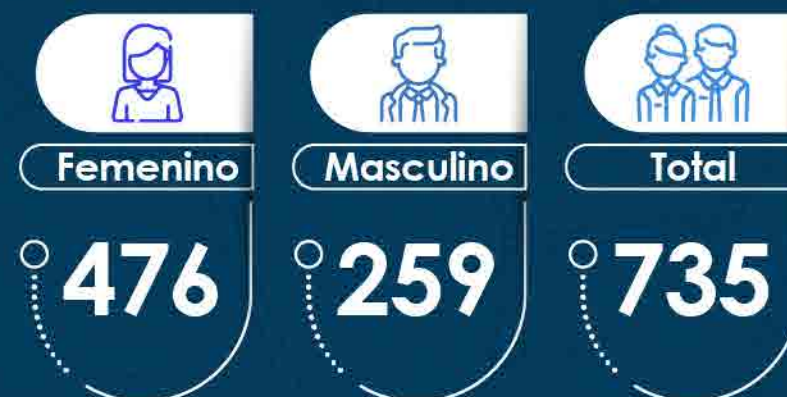




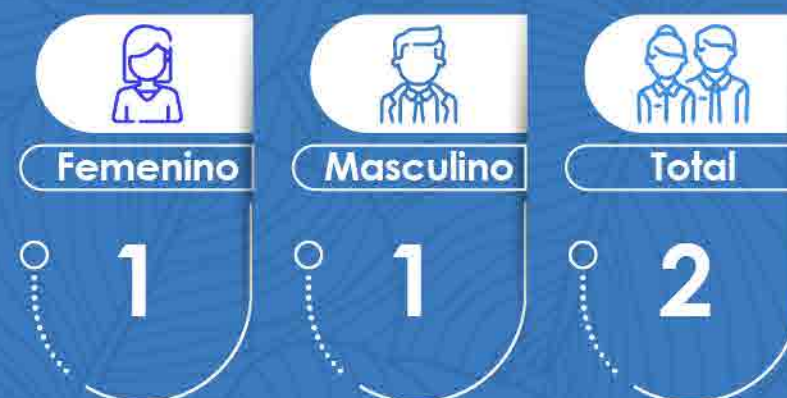
# Colaboradores empresas temporales



# Colaboradores tiempo completo 48 horas



# Colaboradores medio tiempo





# Beneficios para empleados modalidad tiempo completo

A continuación presentamos las prestaciones extralegales que se otorgan a todos los colaboradores con contrato indefinido; la jornada laboral no es limitante para el reconocimiento de las mismas.

Prestación extralegal	Número de empleados beneficiados	Valor
Prima de antigüedad	137	\$ 398.148.999
Prima de navidad	693	\$ 2.696.191.030
Prima de vacaciones	634	\$ 1.718.259.850
Auxilio educativo hijos	37	\$ 3.700.000
<b>Total</b>		<b>\$ 4.816.299.879</b>

Prestación legal	Valor total	Porcentaje
Prima legal	1.535.494.765	30,85%
Cesantías	1.432.403.791	28,78%
Intereses cesantías	172.666.670	3,47%
Vacaciones	1.836.792.962	36,90%
<b>Total</b>	<b>4.977.358.188</b>	<b>100,00%</b>

**16 colaboradores** beneficiarios de la beca educativa para estudio de posgrado a nivel de Maestría.  
**13 becas** para estudios en pregrado fueron otorgadas entre nuestros colaboradores.



## Permiso parental

Ratificamos a la familia como el centro de toda sociedad y celebramos la llegada de sus nuevos integrantes. En el 2022, un solo trabajador accedió al beneficio de la licencia parental compartida por 30 días.

## Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

En el año 2022 gestionamos un total de **71** vacantes laborales para la Caja de Compensación Familiar.

Los tiempos de respuesta para el cubrimiento de vacantes fueron de 15 días para Cali y 30 días para regionales; evidenciado el resultado del 100% consecutivo mensual en el indicador definido por el proceso.

En Comfenalco Valle Delagente promovemos internamente las vacantes con los colaboradores que cumplan con el perfil solicitado como una forma de promover el desarrollo laboral.

## Formación

**2.969** Asistencias, cerca del 95 %  
de todo nuestro talento humano.

**728** Colaboradores  
formados.

**69** Procesos de  
formación.

Agrupación de cargos	Cantidad de personas	Promedio de horas de formación por cargo
Líderes	97	18.6%
Equipos Comerciales	108	11.8%
Personal Administrativo	172	16.0%
Auxiliares	351	16.7%



## Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

Fortalecimos nuestros procesos de capacitación a través de la Escuela de Formación Corporativa, EFC, realizando actividades como:

- **Capacitaciones virtuales** a través de la plataforma Edugente para nuestro talento humano, en 4 oportunidades durante el año: Gestión de Peticiones, Soy Delagente, Soy Servicio y Atención Incluyente.
- **65 capacitaciones (sincrónicas y presenciales)** desarrolladas a través de la Escuela de Gestión, Escuela de Liderazgo y la Escuela de Servicio al Cliente. Algunas de las capacitaciones fueron:

Mes	Formación	Área
Marzo	Taller Online de Reconocimiento.	Gestión Humana
Julio	Seminario optimización de la gestión integral de abastecimiento.	Contratación y Compras
Julio	Lengua de Señas A1.	Personal de cara al cliente
Agosto	Certificación SENA en Salvamento Acuático.	Recreación
Octubre	Diplomado Marketing Digital.	Asuntos Corporativos
Octubre	Diplomado análisis de datos e inteligencia de negocios con power bi y power pivot.	Mercadeo
Noviembre	Fraude Interno: Transacciones Seguras.	Tesorería
Todos los meses	Seminarios y congresos.	Jurídico, Recreación, Compensación y Beneficios, SAC, Gobierno de Información y Riesgo Corporativo.

- **133 colaboradores y aprendices participaron de inducciones corporativas.**
- **215 planes de entrenamiento** a nivel corporativo para los nuevos ingresos y los nombramientos que se realizaron durante todo el año 2022, creados y acompañados desde Gestión Humana.



# Evaluación de Desempeño

Evaluamos el nivel de cumplimiento de los objetivos de desempeño y el modelo de Competencias Corporativo, para visibilizar los esfuerzos y reconocer la contribución de nuestro talento humano en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Durante el 2022 se llevó a cabo el proceso de evaluación del año 2021 con los siguientes resultados:

- Se logró una cobertura del 89%, evaluando a 64 colaboradores de un total de 72. Los cargos evaluados fueron: gerentes comerciales y de servicios, jefaturas, coordinaciones y administradores de los centros recreacionales.
- 39 colaboradores del total de los evaluados, fueron reconocidos por lograr resultados sobresalientes en su desempeño. 25 con un cumplimiento dentro de la media general y 4 colaboradores con oportunidad de desarrollar competencias.
- Iniciamos la evaluación del desempeño 2022, con alcance para los cargos de gerentes comerciales y de servicios, jefes, coordinadores, profesionales, ejecutivos comerciales y consultores financieros. Adicionalmente, se desarrollaron estrategias que se implementarán en el 2023, para fortalecer el entrenamiento a los líderes al momento de aplicar la evaluación de competencias.





# Entornos de trabajo seguros y saludables

GRI 403-1 (2018).

## Salud y Seguridad en el Trabajo

El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, SST, fue evaluado para la revisión de los cumplimientos legales por parte de la ARL Bolívar, según la normatividad dispuesta en el Decreto 1072 de 2015 y de los estándares mínimos contenidos en la Resolución 0312 de 2019, obteniendo un puntaje de cumplimiento del 100%.

Este sistema tiene alcance con los colaboradores (aquellos con contrato laboral y contratistas), estudiantes en práctica y en algunos outsourcing, dándose cobertura a las diferentes regionales y centros recreacionales, implementando planes de acción para estimular la cultura del auto cuidado, como elemento básico para minimizar la aparición de enfermedades laborales, de origen común y prevenir la ocurrencia de los accidentes de trabajo.



GRI 403-2 (2018).

## Gestión de Riesgos Laborales

Realizamos listas de chequeo en todos los aspectos: riesgo químico y mantenimiento biomecánico, que es el riesgo identificado como alto por la exposición del personal, constatando que, en un 94% se cumplió de manera oportuna con las mejoras.

Anualmente realizamos la actualización de riesgos y peligros, para diseñar los planes de mejoramiento, de capacitación e implementación de programas para mitigarlos.

Durante el 2022 realizamos visitas mensuales de inspección a cada regional, con el propósito de identificar riesgos e implementar mejoras.

En las regionales de Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura, nuestra corporación cuenta con la presencia de analistas de Salud y Seguridad en el Trabajo, quienes atienden directamente las necesidades de las regionales.



## Servicios de salud en el trabajo

Cuidamos y hacemos seguimiento a la salud de nuestros colaboradores. Contamos con el acompañamiento de un médico laboral con licencia en Salud Ocupacional para atender los casos del personal con restricciones, reintegros laborales, historias clínicas periódicas de ingreso y retiro. Además, en caso de una emergencia psicológica, de acuerdo al protocolo, también están al servicio de nuestro talento humano, los psicólogos para escuchar y orientar.

Nuestras sedes de atención en Cali y regionales, así como también los hoteles y centros recreacionales, cuentan con áreas protegidas con elementos básicos para la atención de primeros auxilios. Realizamos en el 2022, 4 mesas laborales con el objetivo de revisar los casos del personal con restricciones laborales; en estas mesas laborales participaron la Gerencia Jurídica, Gerencia Administrativa, Jefatura de Compensación y Beneficios, y la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Estamos seguros que la salud y la productividad son aliados fundamentales para el bienestar, por esto promovemos programas de estilo de vida saludable, prevención de accidentes y de enfermedades de origen común (PyP). Además, tenemos implementados programas de vigilancia como: programa de prevención de lesiones osteomusculares, prevención de lesiones deportivas, riesgo psicosocial, preparación en respuesta ante emergencias, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, seguridad vial, administración y toma de consciencia (inspección), seguridad en máquinas y herramientas, identificación de riesgo eléctrico, químico, elementos de protección personal, identificación de riesgos y peligros y de manipulación de alimentos.





# Participación de los colaboradores en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST

Nuestros colaboradores participan en los comités de apoyo al SST como: Copasst, Convivencia laboral y del Plan estratégico de seguridad vial, de manera representativa.

En el 2022, realizamos 21 reuniones en los Comités de apoyo al SST como Copasst, Convivencia laboral, Plan Estratégico de Seguridad Vial, brigadas de emergencias y líderes de evacuación así:

- Reuniones Comité Copasst: 10.
- Reuniones Comité de Convivencia laboral: 4.
- Reuniones Comité de Plan Estratégico de Seguridad Vial: 2
- Reuniones con las brigadas de emergencias: 4.
- Reunión con líderes de evacuación: 1.

El Plan Estratégico de Seguridad Vial cumplió con todo lo requerido por la normatividad legal vigente, según resolución 40595 de 2022.





# Ambiente Laboral

Con nuestro equipo de Gestión Humana diseñamos e implementamos en los 25 macroprocesos de nuestra Caja de Compensación Familiar, la Estrategia de Ambiente Laboral 2022, con el propósito de impactar positivamente el día a día de nuestros colaboradores, fortaleciendo en ellos su liderazgo, sentido de pertenencia y promoviendo espacios amigables para mantener un ambiente laboral armónico y de trabajo en equipo.

De la mano del Comité Interdisciplinario de Ambiente Laboral (CIAL) integrado por 32 colaboradores de cada una de las áreas de la organización, buscamos una participación activa de nuestro personal en las actividades de ambiente laboral, logrando en el 2022 una cobertura del 92% y un nivel de satisfacción del 86%.

# Formación de colaboradores sobre SG-SST

Con relación a los riesgos identificados en nuestra corporación, capacitamos a nuestro talento humano en temas relacionados con la prevención de accidentes, la inducción y re inducción en el SST, la prevención del COVID 19 y planes de emergencia, todos con el acompañamiento del proceso de Desarrollo Humano. Además, periódicamente logramos fortalecer las Brigadas de Emergencia a través de capacitaciones teórico prácticas.

# Bienestar

Nuestro Plan de Bienestar en el 2022 se fundamentó en 4 pilares estratégicos: Bienestar emocional, Bienestar físico, Bienestar económico y Bienestar social. Todos con la misión de aportar al equilibrio entre la vida personal y laboral para el logro de los objetivos de nuestra gente.

# Enfermedades laborales

En materia de prevención o mitigación de los impactos negativos para la salud y la seguridad en el trabajo, en el 2022 se presentaron 7 eventos de accidente laboral a los cuales se realizaron planes de mejora y reforzamos la capacitación al personal para minimizar riesgos futuros.

En lo concerniente a enfermedades laborales calificadas, en el año 2022 no se presentó ninguna.

Realizamos 420 encuestas en Cali para identificar riesgo psicosocial y en los casos en que el resultado fue de riesgo medio-alto se realizaron planes de intervención psicosocial.



# Comunidades locales

En Comfenalco Valle Delagente diseñamos, articulamos, ejecutamos y evaluamos el impacto de programas y proyectos que fomentan y movilizan el empleo y la capacitación en las comunidades locales.

## Empleabilidad:

Aportamos en la mitigación de los efectos del desempleo en la región, a través de nuestra Agencia de Empleo; conectamos la oferta con la demanda laboral, facilitando sin costo la asesoría y el acompañamiento para ubicar laboralmente a las personas que requieran un nuevo empleo en las vacantes disponibles en el sector productivo regional y nacional.

Durante la vigencia 2022, logramos los siguientes resultados a través de nuestra Agencia de Empleo:

Remitimos  
**42.693**  
perfiles a empresas

Orientamos a  
**27.606**  
personas

Registramos en la  
plataforma del servicio  
Público de empleo  
**16.812**  
vacantes

Ubicamos laboralmente a  
**11.191**  
personas

Capacitamos a  
**5.720**  
personas sin empleo y a  
**4.245**  
personas activas laboralmente



# Cooperación Nacional e Internacional

Desde el área de Cooperación Nacional e Internacional sumamos esfuerzos para aportar al bienestar de las comunidades. Es así como en el 2022 presentamos 18 propuestas y ejecutamos 7 proyectos con los que beneficiamos a 5.122 personas en 16 municipios colombianos: 13 municipios del Valle del Cauca, además de Popayán, Armenia e Ibagué.

Entre los proyectos desarrollados en el 2022 por el área de Cooperación Nacional e Internacional, se encuentran los siguientes:

## Fomento a la generación de ingresos económicos:

### Empléate en su tercera versión

**Entidad contratante:**  
Departamento para la Prosperidad Social.

**Municipios impactados:**  
Santiago de Cali,  
Buenaventura, Palmira,  
Jamundí, Cartago, Buga y  
Tuluá.

**1.515** personas beneficiadas.

**129** personas vinculadas con empleo formal.

### Reactivación económica a través del turismo

**Entidad contratante:**  
Grupo Energía Bogotá.  
**Municipios impactados:**  
Palmira, Guacarí, Pradera,  
Cartago y Zarzal.

**521** personas visitaron las rutas diseñadas para promover el turismo local.

**65** prestadores de servicios relacionados con el turismo, fueron fortalecidos.

### Canastas de Paz

**Entidad contratante:**  
Comfenalco Valle Delagente.

**Municipios impactados:**  
Santiago de Cali,  
Palmira y Buga.

Visibilidad a  
**100 emprendimientos** sociales de la población en condición de vulnerabilidad.



# Cooperación Nacional e Internacional

## Fortalecimiento de capacidades:

### Escuelas de Liderazgo

**Entidad contratante:**  
Grupo Energía Bogotá y  
la Fundación Socya.

**Municipios impactados:**  
Santiago de Cali, Palmira,  
Candelaria, Buga, Tuluá,  
Cartago y Andalucía.

**Jóvenes impactados:**  
**119.**

### Del agente Sin Fronteras

**Entidad contratante:**  
Programa Mundial de  
Alimentos WFP.

**Municipios impactados:**  
Santiago de Cali, Jamundí,  
Palmira, Candelaria,  
Yumbo, Buga, Tuluá y  
Buenaventura.

**Personas migrantes  
impactadas: 790.**  
**Familias impactadas: 200.**

### Apoyo Sisbén WFP

**Entidad contratante:**  
Programa Mundial  
de Alimentos WFP.

**Municipios impactados:**  
Santiago de Cali, Jamundí,  
Armenia, Ibagué y Popayán.  
**5 Sedes** locales del Sisbén  
fortalecidas.





# Cooperación Nacional e Internacional

## Fortalecimiento de capacidades:

### Hello Valle!

**Entidad contratante:**

Invest Pacific, Pro pacífico,  
Comfandi y  
Comfenalco Valle Delagente.

**Municipios impactados:**

Santiago de Cali.

**Población impactada:**

80 personas.

### Cátedra de Derechos Humanos

**Entidad contratante:**

Comfenalco Valle  
Delagente.

**Población beneficiaria:**

Consejo Directivo  
Comfenalco Valle  
Delagente.





# Cooperación Nacional e Internacional

## Otras actividades con impacto social

Feria de servicios sociales en el corregimiento La Bocana Bazán, Buenaventura, a través del programa “Comunidades Delagente”, en articulación con la Armada Nacional y Royal Films. Más de **500 habitantes disfrutaron de una tarde de cine en pantalla gigante y de la jornada con actividades como recreación dirigida**, biblioteca, servicio de la Agencia de Empleo, sensibilización en habilidades blandas, entre otros.

## Red de emprendimiento i+ de Palmira

La Red de emprendimiento fomenta la cultura emprendedora y el desarrollo empresarial de los municipios de Palmira, Florida y Candelaria, conectando la oferta institucional que tiene la red para acompañar a los emprendedores.

En mayo y diciembre de 2022, participamos en el programa digital “Generación Emprendedora”, para promover temas y testimonios de emprendimiento de las instituciones de la red.

A través de esta Red, hemos logrado aportar nuestras capacidades y conocimientos estando presentes como ponentes con temas como “El plan de mercadeo en los emprendimientos” y “El emprendimiento en el turismo”.

Gracias a todos nuestros aliados estratégicos porque su confianza nos impulsa a seguir uniendo esfuerzos a favor de las comunidades.

En 2022, lo hicimos posible gracias a:

**Grupo Energía Bogotá.**  
**Departamento para la Prosperidad Social.**  
**Fundación Socya.**  
**Programa Mundial de Alimentos WFP.**  
**Comfandi, Invest Pacific y Pro Pacífico.**





# Nuestro Compromiso Ambiental

Somos  
**Delagente** que  
cuida el planeta  
y construye **un  
mundo mejor**  
para todos.





Como corporación, nos enfocamos en el cuidado del medioambiente, basándonos en los siguientes principios:



Relacionar el compromiso ambiental como parte estratégica en los proyectos de la organización.



Identificar y generar las acciones que permitan mitigar, reducir y/o controlar los aspectos e impactos ambientales que puedan derivarse de nuestra operación.



Fortalecer la formación, compromiso y generación de hábitos de consumo de los recursos naturales fomentando una cultura de cuidado y respeto por el medio ambiente basada en el desarrollo sostenible como organización, que permita la integración de nuestros grupos de interés.



# Nuestro Compromiso Ambiental



# Asuntos de Materialidad



## Agua y efluentes:

consumo total de agua de servicios públicos, subterránea, superficial y recolectada; productividad del agua.

## Energía:

consumo total de energía comprada y autogenerada; productividad de la energía.



## Residuos:

producción total de residuos no peligrosos, peligrosos, reciclados, para compostaje y transportados a vertederos.

## Biodiversidad:

actividades de forestación por centro recreacional.





# Uso eficiente del agua

## ¿Qué buscamos?

Nos proponemos generar acciones de ahorro y uso eficiente del recurso hídrico tanto en su consumo como en su tratamiento para uso doméstico, recreacional y residual, evitando así aspectos ambientales negativos por su demanda y/o afectación de las fuentes superficiales, subterráneas y suelos.

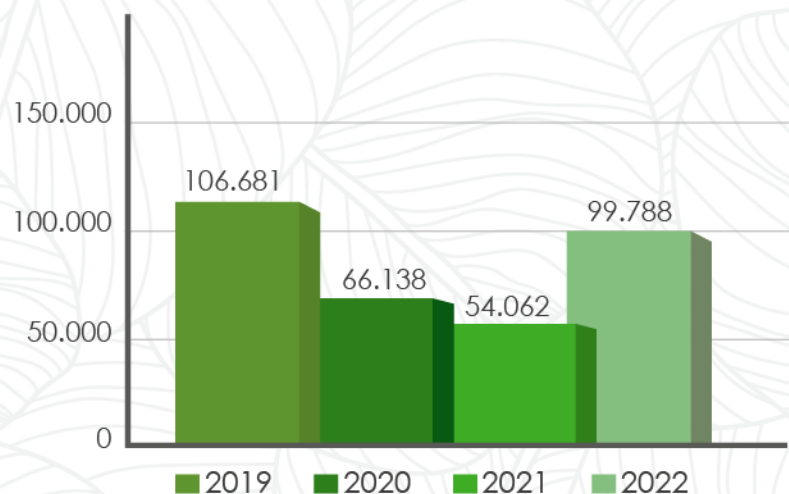
## ¿Qué obtuvimos?

Como resultado del ejercicio analítico que realiza la Caja de Compensación Familiar, con relación al consumo de agua se evidenció un aumento en el 2022, ya que el 2020 y el 2021 fueron períodos con restricción de visita a las sedes recreacionales debido a la pandemia; por tal razón, el 2022 se contrasta con el 2019 dado que el comportamiento de asistencia a nuestras sedes se incrementó y superó incluso, los niveles pre pandemia; sin embargo **el consumo de agua disminuyó en un 6%.**

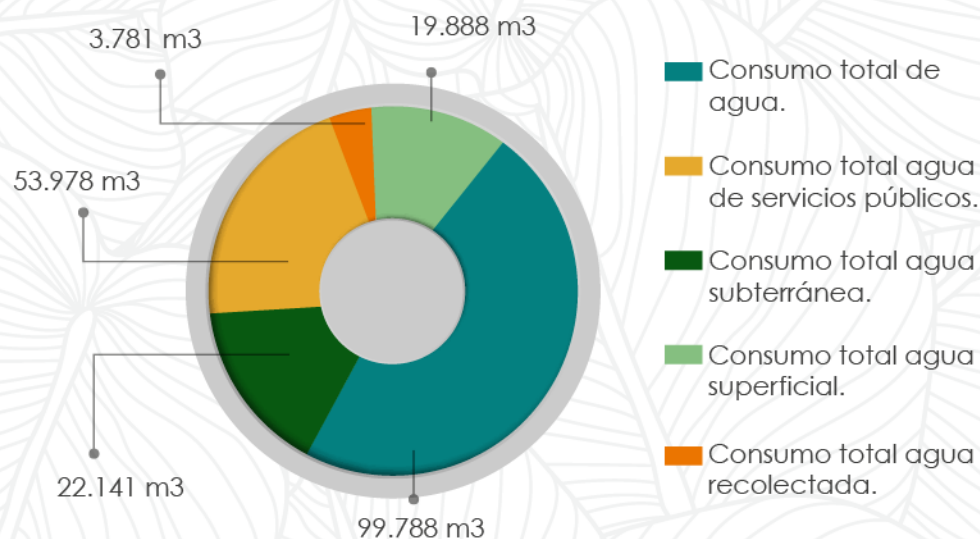




## CONSUMO DE AGUA m<sup>3</sup>\*AÑO



En el año 2022, nuestro consumo de agua alcanzó los 99.788 m<sup>3</sup>, que representa una reducción del 6% (equivalente a 6.893 m<sup>3</sup>) en comparación con el período de 2019.



**2019** >> **466.264**

**2022** >> **612.826**

**# Visitantes a todos los centros recreacionales y su relación con el consumo de agua.**



## ¿Cómo lo hacemos?

- Hemos realizado actividades como el mantenimiento de las redes para evitar fugas y el mejoramiento de la infraestructura de almacenamiento.
- En Buenaventura, contamos con plantas para realizar los procesos de captación, tratamiento y potabilización de aguas lluvias para la sede administrativa, el Centro Recreacional Comfamar y Hotel Comfamar en La Bocana.
- Para optimizar los procesos de agua residual, implementamos en el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali el sistema de tratamiento de ozono como refuerzo, para mejorar las propiedades del líquido que se descarga a fuentes receptoras.

## ¿Cómo impactamos?

Con relación al 2019, obtuvimos una reducción del 6% en el consumo de agua, equivalente a 6893 m<sup>3</sup>.





# ¿Cómo mitigamos los riesgos?

En el 2022, las acciones para mitigar riesgos por pérdidas del suministro hídrico, se enfocaron en el mantenimiento, reparación y cambio de redes hídricas donde se identificaron fugas, se realizó el cambio de sistemas de grifería y sanitarios reduciendo la capacidad de los tanques de descarga. Por otro lado, la corporación cuenta con el plan de mantenimiento de fuentes superficiales que abastece las operaciones del Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali y zonas aledañas.

En las sedes recreacionales donde se generan aguas residuales, hemos cumplido con la Resolución 0631 de 2015, considerando que en dichas sedes la generación de agua residual es de tipo doméstico.





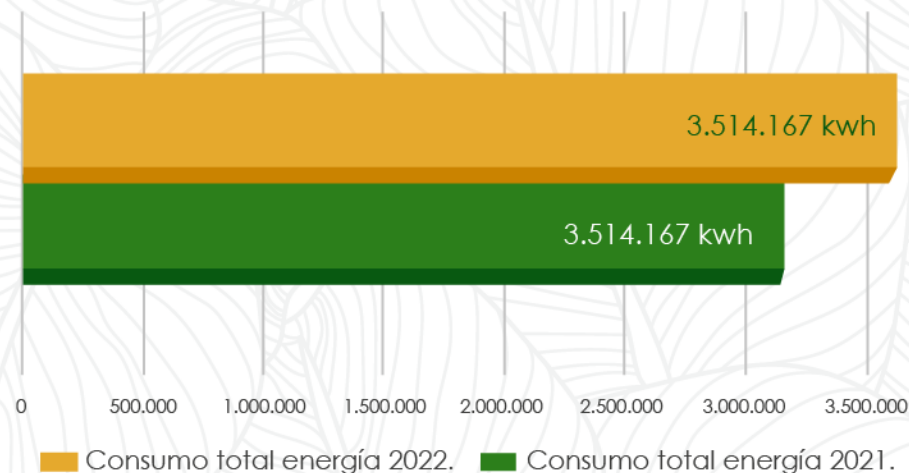
# Consumo eficiente de la energía

## ¿Qué buscamos?

Establecer estrategias y prácticas sostenibles en cuanto al uso de recursos energéticos, adoptando sistemas de generación por fuentes renovables y aplicación de buenos hábitos de ahorro y uso eficiente de la energía por la operación de nuestras sedes.



## Consumo total de energía



## Energía comprada



## Energía autogenerada





## ¿Cómo lo hacemos?

Dimos continuidad a las acciones implementadas desde el 2020 en la sede principal administrativa de la Caja de Compensación Familiar, para obtener energía limpia con la expansión de la infraestructura de Sistemas Solares Fotovoltaicos Conectados a Red (SSFVCR) en los Centros Recreacionales y Deportivos Club Cañasgordas en Cali y Club La Rivera en Tuluá. Esto nos permite lograr la transformación de la energía de fuentes renovables como el sol para convertirla en energía eléctrica de una forma sostenible, para el abastecimiento del fluido eléctrico de las áreas de servicio. La instalación del SSFVCR funciona paralelamente con la red eléctrica tradicional, transformando la energía solar a corriente alterna, apta para el consumo convencional.



## ¿Cómo impactamos?

Este sistema ha impactado al medioambiente dejando de emitir 138.99 toneladas de CO<sub>2</sub> al aire de la ciudad, lo que equivale a sembrar 3.564 árboles.

En el Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali, implementamos el uso del sistema con el que se generan 135.950,33 kW-h / año, ahorrando entre el 40% y 60% de energía de acuerdo con las demandas de operación. Está compuesto por 294 paneles fotovoltaicos de 340 W y 6 inversores con una potencia nominal de 99,96 kWp y una producción anual estimada de energía de 135.950,3 kW-h, distribuidos en un área de 570,36 m<sup>2</sup>.

En Tuluá, en el Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera, el SSFVCR suministra 67.769,02 kW-h / año ahorrando el 46% de energía; está compuesto por 154 paneles fotovoltaicos de 340 W y 4 inversores con una potencia nominal de 52,36 kWp para una producción anual estimada de energía de 67.769,02 kW-h, distribuido en un área de 298,76 m<sup>2</sup>.

## ¿Cómo mitigamos los riesgos?

Para mitigar los impactos ambientales, hemos desarrollado acciones y campañas de sensibilización con nuestros colaboradores para generar conciencia en el ahorro y uso eficiente de los recursos como materias primas y de energía. Por otra parte, con el área de Mantenimiento durante los procesos de remodelaciones se han establecido luminarias tipo LED, al igual que en los procesos de adquisición de maquinaria y equipos se opta por tecnologías actualizadas, las cuales son de bajo consumo.



# Gestión de los residuos sólidos

## ¿Qué buscamos?

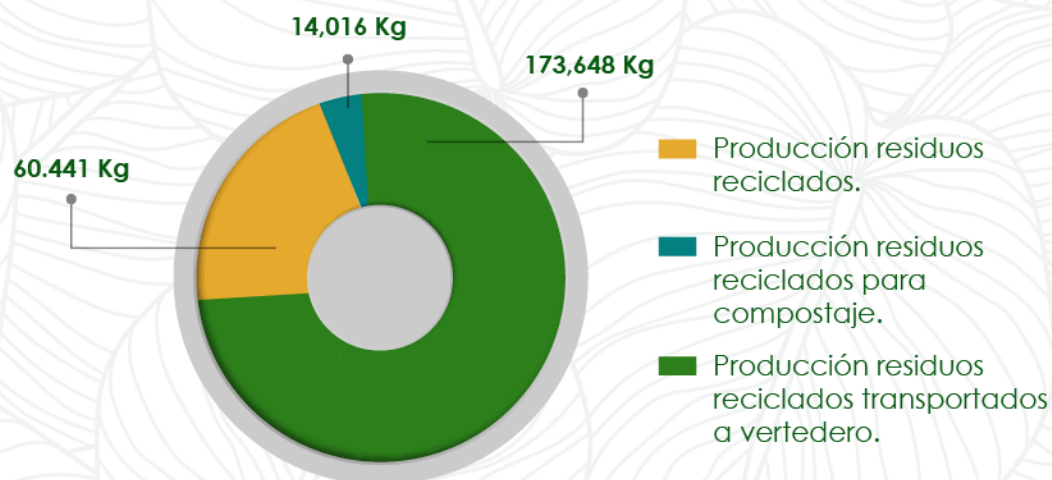
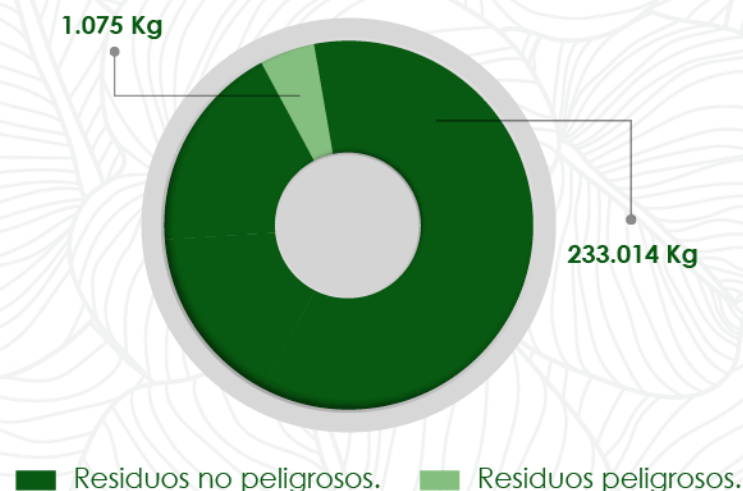
Gestionar la disposición final adecuada de los residuos generados por las operaciones de la organización, fomentando prácticas de reducción y uso eficiente de las materias primas.

## Producción total de residuos

**2022 »» 248,105 Kg**

## ¿Qué obtuvimos?

### Producción total de residuos





## ¿Cómo lo hacemos?

Contamos con el Programa de Gestión de Residuos y Similares, PGIRS, en donde se establecen los lineamientos para la segregación, establecidos en la normatividad ambiental legal vigente, recolección, almacenamiento y disposición final evitando así, afectaciones por el manejo inadecuado.

## Para hacerlo nos articulamos con nuestros grupos de interés:

- Para el manejo de residuos aprovechables, instalamos un sistema compactador en el corregimiento de La Bocana Bazán, Buenaventura, con el objetivo de establecer un proceso de recolección, clasificación y posterior compactación de dicho material, para ser entregado a gestores especializados en la transformación de materias primas. Esto ha favorecido la condición de limpieza para la población y visitantes de la zona.

Al cierre del 2022, se recolectaron y compactaron 700 kilos de residuos.

- Acercamiento con las comunidades locales: ante la falta de proveedores o del servicio público domiciliario para la sede ubicada en el corregimiento de La Bocana Bazán, se implementó el mecanismo para la gestión de residuos con prácticas de limpieza y recolección que se evidencia en

la zona de playa, posteriormente se clasifican y compactan residuos como el plástico para ser entregados a gestores que aprovechan la materia prima. Con la comunidad complementamos la limpieza sobre la zona de playa (zona costera).

- Brillantex Multiservicio SAS opera la máquina compactadora y se realizan labores de limpieza.
- Con los hoteles de la zona y comunidad, acordamos recolectar, clasificar y compactar con las máquinas propias o la de Comfenalco Valle Delagente, siempre enfocados a cuidar y conservar la zona.





## ¿Cómo Impactamos?

- Del **100 %** de los residuos generados por la corporación, el **24%** pasaron a procesos de aprovechamiento y el **6 %** a compostaje.
- Reactivación económica por el retorno de los bañistas a la playa de La Bocana.

## ¿Cómo mitigamos los riesgos?

Para reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, en Comfenalco Valle Delagente decidimos que nuestro material corporativo y de marca como cuadernos, calendarios de escritorio, de pared y bolsillo, fueran producidos con material ecológico Earth Pact, con terminados eco sostenibles, sin químicos y procesos amigables y responsables con el medioambiente y el personal de producción.





## ¿Qué buscamos?

Mantener las condiciones naturales del entorno, articulándonos con los entes de control para establecer acciones que fomenten el cuidado de la flora y la fauna.

## Conservación de la zona

Con la protección y/o restauración de hábitats se produce un cambio en la naturaleza y las personas. La corporación realiza acciones para conservar zonas forestales del Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, el cual cuenta con 40.1 hectáreas en un área protegida del Parque Nacional Natural Farallones de Cali.

Hemos identificado especies con lesiones o en riesgo, las cuales han sido reportadas a las entidades correspondientes para las labores de rescate, recuperación y liberación en su entorno natural.

# Biodiversidad





# ¿Cómo lo hacemos?

Llevamos a cabo las prácticas de forestación, en consideración de la Ley 99 de 1993, el Decreto Ley 2811 de 1974, el Decreto 1791 de 1996, y el Acuerdo CVC No. 18 de 1998. La corporación realiza labores de siembra, seguimiento y mantenimiento de las especies forestales como parte de las prácticas que fomentan el desarrollo sostenible. Asimismo y respondiendo a la norma del trámite de aprovechamiento forestal, buscamos compensar no sólo con la forestación (donde antes no había árboles) sino también la reforestación (recuperación) de especies nativas.

## Para hacerlo nos articulamos con nuestros grupos de interés:

En nuestros Centros Recreacionales y Deportivos como el Club Cañasgordas y Club La Rivera, efectuamos actividades de siembra como parte de la compensación ambiental que se realiza bajo el seguimiento de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC; así como en el Jardín Botánico Juan María Céspedes en Tuluá.

Coordinamos con Cotelco, a través de su programa “Hojas verdes” la siembra de 1.600 árboles de tipo forestal nativo en la cuenca del río Cali. Articulamos desde la Caja de Compensación Familiar, actividades de reforestación y forestación en nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas de acuerdo al aval brindado por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Adheridos a las prácticas de turismo sostenible, también hemos realizado actividades de siembra con apoyo de los usuarios y visitantes.

### Hábitats protegidas o restauradas

Hotel y Centro Recreacional Yanaconas (Cali).	100 especies
Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas (Cali).	500 especies
Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera (Tuluá).	220 especies
Compensación total 2022	820 especies





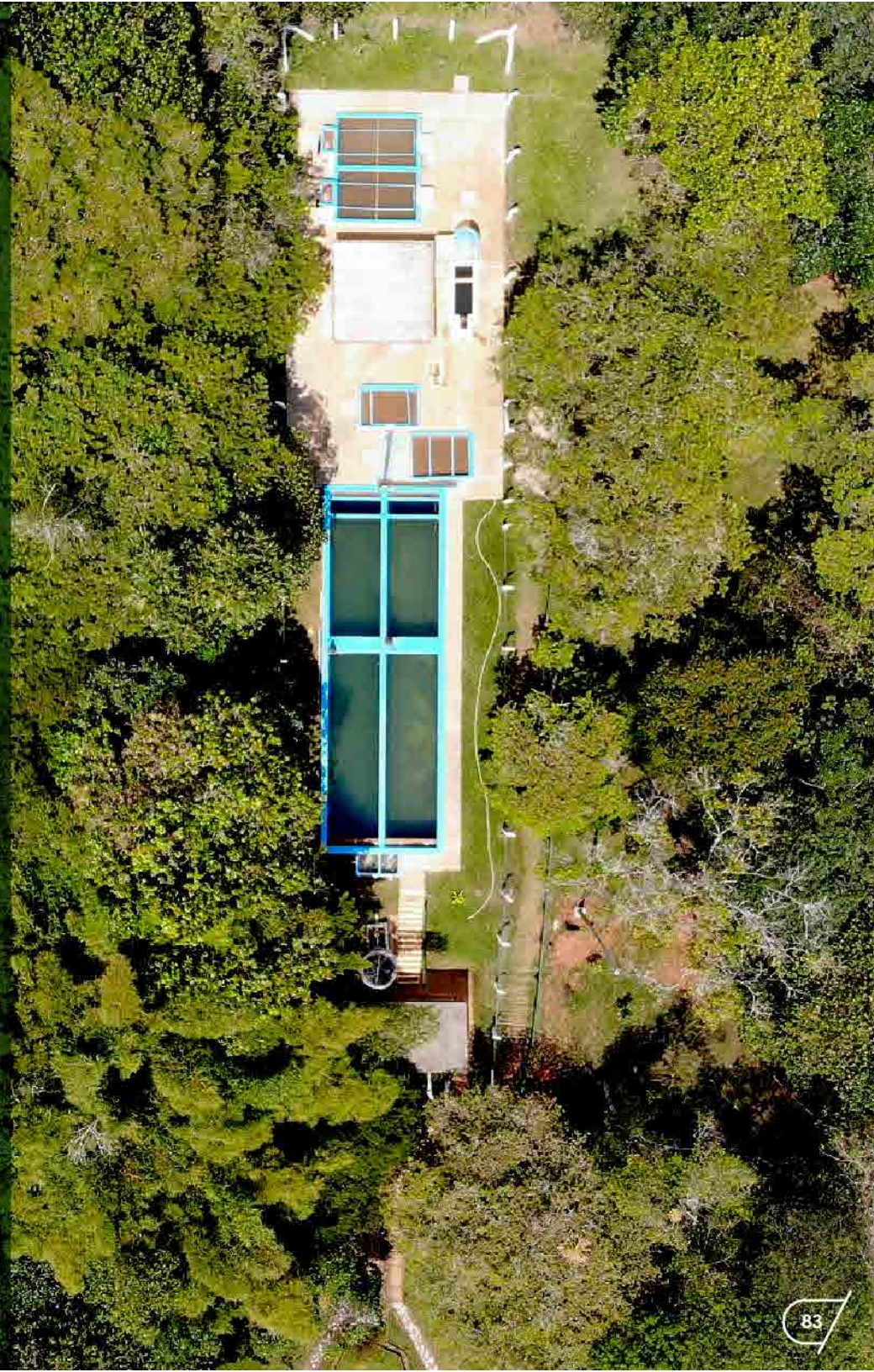
# Compromisos para el 2023

- Implementar el sistema de tratamiento de aguas residuales, PTAR, para la reutilización del agua en nuestro Centro Recreacional Comfamar en Buenaventura y en el Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.
- Implementar el mecanismo para fortalecer la gestión de los residuos en el corregimiento La Bocana Bazán, Buenaventura.

## Datos Relevantes

Con la implementación de los sistemas salinos de tratamiento de agua para uso recreacional, se logró reducir el uso del cloro para el Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas.

En el marco de la autorización de Parques Nacionales Naturales de Colombia, realizamos actividades de obra civil para fortalecer el canal de conducción del agua superficial que abastece al Hotel y Centro Recreacional Yanaconas y a la población vecina, evitando la pérdida del líquido vital por filtración y erosión de suelo por acumulación de agua.







# Gestión Financiera

Somos **Delagente**  
porque  
**reinvertimos** en  
acciones para el  
**beneficio** de todos  
los vallecaucanos.

84



# Desempeño Económico

A continuación, presentamos los Indicadores con los que generamos valor económico y social a nuestros grupos de interés, como parte esencial del crecimiento mutuo y aporte a la construcción de una sociedad más equitativa y justa.

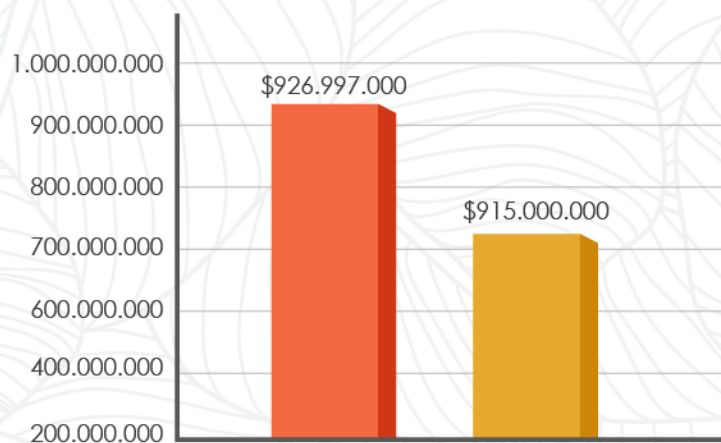
La política de Reconocimiento de Ingresos abarca ingresos tales como: el aporte de prestación social de origen laboral del 4% recibido de las empresas afiliadas, trabajadores independientes y pensionados, de acuerdo con las disposiciones legales de la Superintendencia del Subsidio Familiar; ingresos por matrículas, pensiones e inscripciones a los programas de educación básica, biblioteca, formación para el trabajo, centro cultural y programas especiales ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar, así como la venta de alimentos, prestación de servicios y alquiler de inmuebles. Los ingresos obtenidos por los servicios prestados en los hoteles y centros recreacionales, además de los diferentes programas recreo-deportivos y turísticos, incluyendo los establecidos por convenios y licitaciones.

También los ingresos obtenidos durante el año por comisiones de ventas, asesorías técnicas y ventas de programas de vivienda en convenio con diferentes constructoras, los ingresos obtenidos por los intereses generados en los créditos otorgados para consumo y microcrédito; también los ingresos provenientes de actividades administrativas (arrendamientos, venta de activos, aprovechamientos, parqueadero) y financieros; igualmente se reconocen los ingresos por UPC provenientes de la afiliación del plan obligatorio de salud, los ingresos por cuotas moderadoras y copagos, por recobros servicios no POS, incapacidades, plan complementario en salud y otros de EPS.



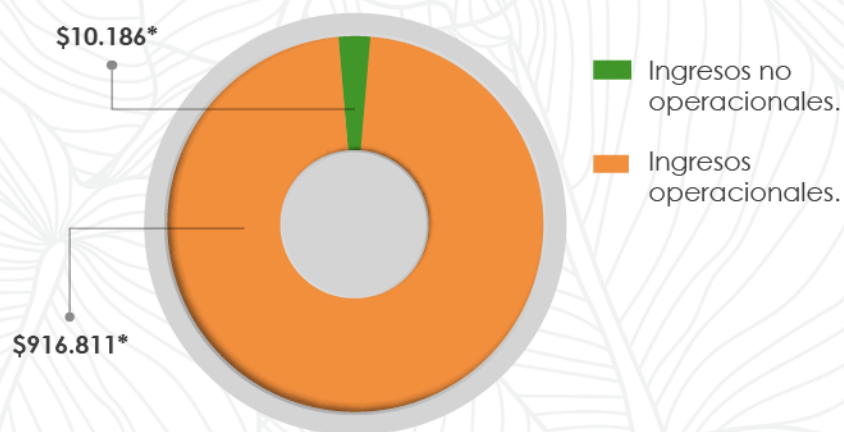


## Valor económico generado y distribuido 2022



Valor económico generado. Valor económico distribuido.

## Valor económico generado 2022



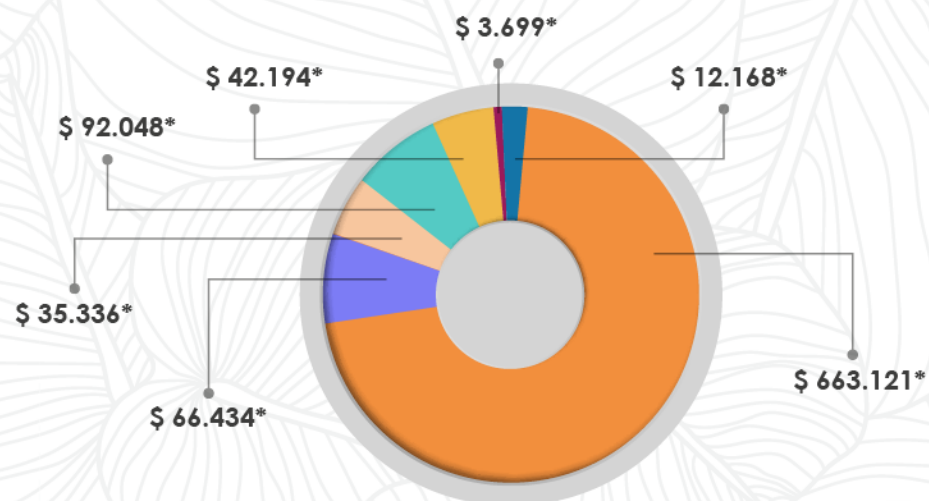
**1,10%**

Ingresos no operacionales.

**98,90%**

Ingresos operacionales.

## Valor Económico Generado y Distribuido



Pago a proveedores.

Pago de sueldos, salarios y prestaciones.

Impuestos pagados al Estado.

Intereses financieros pagados.

Subsidio Familiar en Dinero.

Subsidio de Vivienda.

Subsidio de otros fondos y apropiaciones de Ley.

**72%**

Pago a proveedores.

**5%**

Pago de sueldos, salarios y prestaciones.

**0,5%**

Impuestos pagados al Estado.

**1,5%**

Intereses financieros pagados.

**10%**

Subsidio Familiar en Dinero.

**4%**

Subsidio de Vivienda.

**7%**

Subsidio de otros fondos y apropiaciones de Ley.

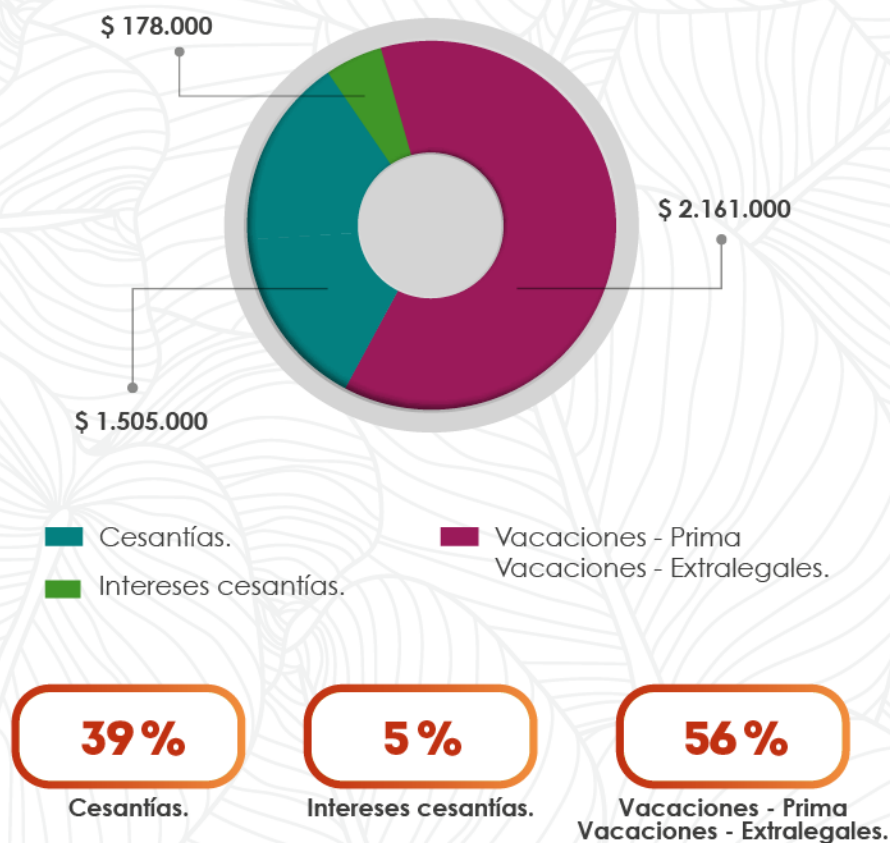
Cifras expresadas en millones de pesos\*

**El Valor Económico Generado** representa la capacidad de crear riqueza que tiene Comfenalco Valle Delagente.

**El Valor Económico Distribuido** representa la capacidad de distribuir riqueza que tiene Comfenalco Valle Delagente.



# Obligaciones del plan de beneficios definidos



La política de Beneficios a Empleados comprende todos los tipos de contraprestaciones que Comfenalco Valle Delagente proporciona a los colaboradores a cambio de sus servicios.

En nuestra corporación no hay diferencias salariales por género, sino que, los salarios están dados por un escalafón salarial, razón por la cual, hombres o mujeres, son contratados con la misma remuneración, siendo esta práctica equitativa y justa, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades asignadas y las competencias requeridas en cada cargo.

Actualmente no contamos con planes específicos de jubilación subsidiados por la empresa; sin embargo, el proceso de jubilación se desarrolla en cumplimiento de lo establecido por la legislación colombiana, a través del Sistema de Seguridad Social en Pensiones Ley 100 de 1993.





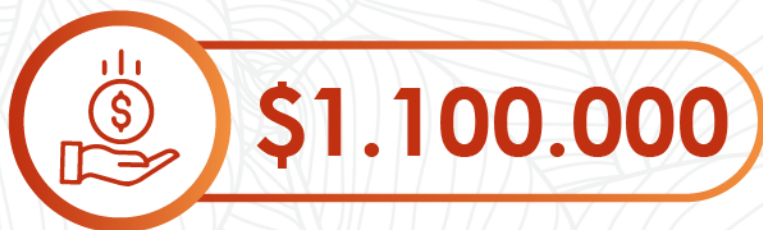
# Presencia en el Mercado

Siempre comprometidos con el bienestar de nuestra gente en el 2022, mantenemos la tendencia de los últimos 6 años, de designar el salario mínimo para los colaboradores tiempo completo en un 10% por encima del salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), que para la vigencia equivalía a **\$1.000.000**.

A su vez, para cargos mayores de **2 SMMLV** aumentó el **6%** y el **7%** para cargos con salarios integrales.



## Salario mínimo de Comfenalco Valle Delagente



En Comfenalco Valle Delagente contamos con un equipo de altos ejecutivos 100% colombianos, compuesto por Directores, Gerentes, Jefes y Coordinadores. Nos orientamos a que en nuestros procesos de selección se reclute talento vallecaucano. Actualmente, nuestras gerentes regionales de Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura, son líderes originales de estas zonas de la región.





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

89



## Declaración de uso

Comfenalco Valle Delagente ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022.

## Declaración de uso GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021.

### Contenidos generales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 102 de 2016	102-7 Tamaño de la organización	15 a 17; 19 a 26
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	33
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	30, 31
	102-40 Lista de grupos de interés	33
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	33
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	34 a 36
GRI 205 de 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	51, 87

### Contenidos generales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	9
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	7
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7
	2-5 Verificación externa	7



## Actividades y trabajadores

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	10 a 14; 18.
	2-7 Empleados.	54 a 56.
	2-8 Trabajadores que no son empleados.	54 a 56.

## Gobernanza

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de Gobernanza y composición.	45 a 47.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	45 a 47.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.	45 a 47.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	45 a 47.
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	45 a 47.
	2-15 Conflictos de interés.	48.
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas.	48.



## Estrategia, políticas y prácticas

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	3 a 6.
	2-23 Compromisos y políticas.	3 a 6, 48.
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	En cada sección se especifica cómo la corporación incorpora cada uno de sus compromisos o políticas para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales.
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	En cada sección la corporación describe sus compromisos para proporcionar o colaborar en la remediación de los impactos negativos que ha ocasionado o a los que ha contribuido.
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	33 a 42.
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.	48.
	2-28 Afiliación a asociaciones.	<p>FEDECAJAS - Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar</p> <p>ASOCAJAS - Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar.</p> <p>CODESS - Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social.</p> <p>ACRIP VALLE - Asociación de Gestión Humana Acrip Valle.</p> <p>UAV - Unidad de Acción Vallecaucana.</p> <p>FENALCO - Federación Nacional de Comerciantes.</p> <p>CAMACOL - Cámara Colombiana de la Construcción Cali Valle.</p> <p>COTELCO - Asociación Hotelera y Turística de Colombia.</p> <p>ANDI - Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.</p> <p>ACOLAP - Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones.</p> <p>Comité Intergremial Empresarial Valle del Cauca.</p> <p>Cámara de Comercio Colombo Americana.</p> <p>Cámara de Comerciantes LGTBIQ+ de Colombia.</p>



## Participación de los grupos de interés

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	33 a 42.

## Temas materiales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	30.
	3-2 Lista de temas materiales.	32, 72.
	3-3 Gestión de los temas materiales.	30, 34 a 43, 48, 71.

## Empleo de calidad

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 401 de 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	58.
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	57.
	401-3 Permiso parental.	58.



## Salud y seguridad en el trabajo

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 403 de 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61.
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	61.
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	62.
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	63, 64.
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	64.
	403-6B Promoción de la salud de los trabajadores.	64.
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.	64.

## Capacitación y educación

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 404 de 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	58.
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	59.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	60.



## Comunidades locales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 413 de 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	65 a 69.

## Gestión ambiental

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-2 Lista de temas materiales.	72.
	3-3-c Política ambiental.	71.

## Agua y efluentes

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	73.
GRI 303 de 2018	303-5 Consumo de agua.	74.
GRI 201 de 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	73.



## Energía

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	77, 78.
GRI 302 de 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	77.
GRI 201 de 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	78.

## Residuos

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	79, 80.
GRI 306 de 2020	306-3 Residuos generados.	79.
GRI 201 de 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	79, 80.

## Biodiversidad

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	82.
GRI 304 de 2016	304-1 Sitios operacionales 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.	82.
GRI 201 de 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	82.



## Desempeño económico

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 201 de 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	86 - 87.
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	88.

## Presencia en el mercado

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 202 de 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	89.
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	89.





**GRACIAS**