

# INFORME 2018

## DE SOSTENIBILIDAD



**Dirección**

Viviana Echeverri Rizzetto

**Coordinación general**

Silvia Rosa Celedón Giovannetti

Édgar Calderón

Kardy López

**Coordinación editorial**

Ivonne Valderrama González

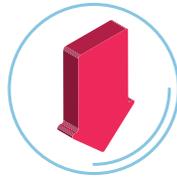
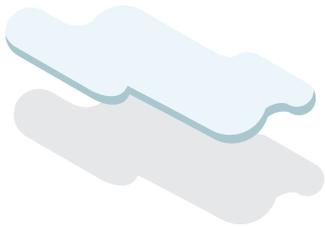
**Diseño y diagramación**

El Bando Creativo

Lo invitamos a compartir su opinión  
sobre este informe en:  
[asuntoscorporativos@comfandi.com.co](mailto:asuntoscorporativos@comfandi.com.co)

**INFORME**  
DE SOSTENIBILIDAD **2018**





# Tabla de contenido



**Acerca de este informe ..... 4**

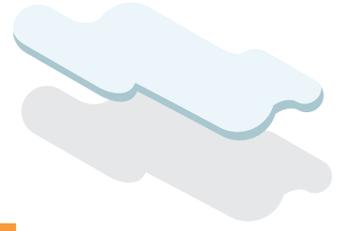


**Carta del director ..... 6**



**¿Quiénes somos? ..... 10**

• Nuestra estrategia..... 11



## **La sostenibilidad, nuestra esencia .....12**

- Relacionamiento con grupos de interés ..... 14
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global..... 18



## **Materialidad .....20**

- Gobierno corporativo, ética y transparencia ..... 21
- Efectividad organizacional ..... 26
- Prácticas laborales ..... 33
- Prestación de servicios integrales..... 42
- Contribución al desarrollo social de la región ..... 44
- Gestión y protección del medio ambiente ..... 50



# Acercas de este informe

GRI 102-50, 102-52, 102-53, 102-54

Cumplimos diez años de comunicación oportuna y transparente con nuestros grupos de interés, tiempo en el que hemos crecido, nos hemos transformado y fortalecido en la gestión estratégica de la sostenibilidad en la organización.

Como Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca (Comfandi), les presentamos nuestro décimo informe de sostenibilidad, en el que exponemos:

- Los temas relevantes para nuestros grupos de interés.
- Los impactos generados en los ámbitos económico, social y ambiental.
- Los resultados alcanzados por la gestión de nuestra estrategia corporativa orientada hacia la innovación permanente.

- La generación de capacidades que aceleren el desarrollo económico y social de nuestra región.
- El impulso de la competitividad de nuestras empresas.

Los anteriores aspectos nos permiten ser coautores de la construcción de un mejor país.

Este informe, que cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y representa nuestra Comunicación de Progreso (COP) en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestra contribución al alcance de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Más allá de un diseño creativo, este informe de sostenibilidad evidencia nuestro compromiso con el medio ambiente al ser 100 % digital, así como nuestra alineación con las tendencias del mundo empresarial basadas en la innovación y en la tecnología; estas últimas, pilares fundamentales en nuestra transformación para generar impacto en la sociedad.



En el menú principal de este informe encontrará la gestión y los principales resultados de los procesos gestionados en el marco de nuestra estrategia corporativa y de nuestros asuntos materiales. En la interfaz cartográfica se presentan los resultados que evidencian nuestra contribución al cierre de brechas sociales en beneficio de la clase trabajadora y sus familias, la competitividad de las empresas y la sostenibilidad de la región.

Queremos conocer sus opiniones. Los invitamos a consultar el documento y a enviarnos sus inquietudes o comentarios al correo electrónico: [asuntoscorporativos@comfandi.com.co](mailto:asuntoscorporativos@comfandi.com.co)



**Nota:**

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



# Carta del director

GRI 102-14, 102-15

Estimados grupos de interés:

La transformación y la innovación fueron los referentes de nuestra ruta corporativa en 2018, un año en el que nuestros esfuerzos estuvieron orientados a maximizar el valor que generamos a las empresas y trabajadores afiliados; a las familias vallecaucanas y a la región; y a la sostenibilidad de nuestra organización.

En este, nuestro décimo informe de sostenibilidad, reafirmamos el compromiso con la transparencia y damos cuenta de las prácticas económicas, sociales y ambientales que marcaron nuestra gestión. Así mismo, ratificamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, en las dimensiones: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, y con la Agenda Mundial de Desarrollo plasmada en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para Comfandi, la sostenibilidad es el eje central de nuestra estrategia corporativa y comprende la integración de criterios financieros, de gobierno, éticos, sociales y medioambientales en el modelo de negocio. Nuestro enfoque de sostenibilidad parte del equilibrio económico de nuestra operación y la mejora continua de nuestros procesos, por ser el factor esencial que nos permite garantizar el crecimiento de la inversión social.

En 2018 avanzamos en el fortalecimiento de la cultura de optimización de costos y gastos, logrando, a través del programa de Optimización para la Inversión Social (OÍIS), un ahorro de 9.839 millones de pesos.

Como empresa familiarmente responsable (efr), continuamos promoviendo una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el equilibrio personal, familiar y profesional de nuestros 6.017 colaboradores, que son el impulso de nuestra organización, mediante la implementación de nuevas medidas conciliatorias que aportan a su calidad de vida.

Somos una empresa de servicios, por lo tanto, la calidad humana de nuestros colaboradores y los valores que nos guían se ven plasmados en nuestras acciones y comportamientos con los afiliados, clientes y usuarios, a quienes brindamos experiencias memorables basadas en la ética y el respeto.

**6.017**

**colaboradores**

son el impulso de  
**nuestra organización.**





Índice Global de Reputación  
**858/1000**

Índice de satisfacción  
**90 % de satisfacción**

Esto, sumado a la confianza y el reconocimiento de nuestros grupos de interés, se refleja en lo que hoy somos: una organización con alto índice de satisfacción con el servicio y con mayor reputación en el país.

Integramos nuestra estrategia corporativa y asuntos materiales a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo cual nos ha trazado una hoja de ruta, logrando que la gestión desde nuestros planes de negocio y servicios, impacte en la sociedad y contribuya a un mundo mejor.

Igualmente, construimos la Política en Derechos Humanos de Comfandi, que plantea los lineamientos para prevenir que nuestros procesos, actividades u operaciones ocasionen impactos negativos sobre los derechos humanos de nuestros grupos de interés. Asimismo, consolidamos nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgo, mediante estrategias encaminadas al tratamiento de los riesgos corporativos en condiciones razonables de seguridad, transparencia y eficacia.

Los desafíos actuales nos exigen reinventarnos constantemente para mantenernos en el tiempo como una organización innovadora y sostenible. Por eso, en 2018, construimos el *Modelo de Medición y Gestión de Impacto Social Comfandi*, único en el Sistema de Cajas de Compensación del país, que nos per-

mitirá medir el impacto de nuestra oferta de valor más allá de la cobertura, para consolidarnos como una organización que acelera el desarrollo económico y social del Valle del Cauca.

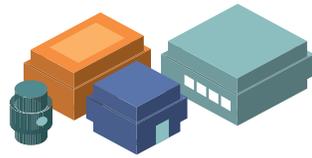
Bajo la iniciativa *Siempre Fresco: un sello con huella social*, incrementamos los ingresos y mejoramos la calidad de vida de 164 familias constituidas por población vulnerable que ha sido víctima del conflicto o pertenece a minorías étnicas. Dicha iniciativa nos hizo merecedores del reconocimiento de la Fundación Andi como “*Empresa Inspiradora*”, y la Organización de Naciones Unidas nos hizo miembro de la plataforma Business Call to Action, por ser catalogados como una organización que desarrolla negocios inclusivos y plantea soluciones, al mismo tiempo que incrementa su competitividad.

Establecimos alianzas estratégicas con 3.206 proveedores que apoyaron con bienes y servicios nuestra operación, posibilitándonos la ejecución eficiente de procesos y el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos. El 83 % de estos proveedores son del Valle del Cauca; de esta manera dinamizamos la economía regional.

En nuestro propósito de contribuir a la productividad de nuestras 47.700 empresas afiliadas, intervinimos, mediante el *Programa Social Plan de Vida (PSPV)* a 13.000 trabajadores afiliados e implementamos cerca de 300 planes de acción, para dar respuesta a sus principales necesidades, económicas y sociales.

Nuestro enfoque hacia el equilibrio ambiental parte de asumir la responsabilidad de proteger y preservar los recursos naturales.



**Establecimos alianzas  
estratégicas con****3.206****proveedores**

que apoyaron con bienes y servicios nuestra operación.

Por eso generamos estrategias e implementamos iniciativas que nos permiten tener una operación limpia, de mínimo impacto negativo en el ambiente. Alineados a nuestra estrategia ambiental “Haz eco”, logramos un ahorro y una mejora medioambiental en el cobro de los servicios públicos por más de 535 millones de pesos.

Los logros alcanzados se traducen en compromisos para emprender acciones que permitan mirar con optimismo el futuro, fortaleciendo, al mismo tiempo, el Sistema de

Compensación Familiar como un modelo social que coopera eficazmente en la tarea de redistribución del ingreso y la riqueza, que durante 65 años ha construido el patrimonio social más grande del país y ha trabajado en la consolidación de la clase media.

Estos logros vienen acompañados de grandes retos que nos imponen la dinámica del mercado, las tendencias empresariales, el entorno y la evolución de la población. Retos que asumiremos con el respaldo y la confianza de las empresas y los trabajadores afiliados, de la mano de nuestros colaboradores, con el apoyo incondicional de nuestro Consejo Directivo y demás grupos de interés, a quienes agradecemos que nos hayan acompañado, durante 2018, en este camino hacia la sostenibilidad.

Juntos lograremos nuestras metas y nos consolidaremos como la mano amiga de los vallecaucanos.

JACOBO TOVAR CAICEDO  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO



# ¿Quiénes somos?

GRI 102-1, 102-2, 102-5

Somos Comfandi, un agente de cambio y equidad social que desde hace 62 años ha buscado reducir las disparidades sociales, generar capacidades y ampliar oportunidades que generen desarrollo y bienestar en la clase trabajadora de menores ingresos y en sus familias. Hoy somos la tercera Caja de Compensación Familiar en ingresos del país y la primera en el suroccidente colombiano. Contamos con una presencia integral en el Valle del Cauca que cubre con 251 puntos de servicio el 52% del departamento.

Formamos parte del Sistema de Subsidio Familiar, y junto a 42 cajas de compensación del país hemos construido el patrimonio social más grande de Colombia. Juntos transformamos los aportes de **665.000 empresas** en bienes y servicios sociales para **20.947.297 trabajadores afiliados y beneficiados**. Trabajamos con el objetivo de aliviar las cargas económicas del sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad, beneficiando condicionalmente a trabajadores con menos de 4 SMLMV. Como gremio, nuestro norte y mayor fortaleza es contribuir a la consolidación y expansión de la clase media trabajadora del país.



Formamos parte del Sistema de **Subsidio Familiar**, y junto a

**42** cajas de compensación del país

Hemos construido el patrimonio social más grande de **Colombia**.



**Juntos**

transformamos los aportes de

**665**

mil empresas



en bienes y servicios sociales para

**20.947.297**

trabajadores afiliados y beneficiados.



## ◦ Nuestra estrategia

Nuestra estrategia corporativa refleja lo que somos y lo que buscamos: reducir las disparidades sociales, generar capacidades y ampliar oportunidades que generen desarrollo y bienestar en la clase trabajadora y en sus familias, convirtiéndonos en el referente de la cocreación de un país equitativo, solidario y en paz.

### Misión



Generamos **bienestar en la sociedad** ampliando sus capacidades, haciéndola coautora en la **construcción de un mejor país.**

### Visión



Ser el referente de la cocreación **de un país equitativo, solidario y en paz.**

## Directrices estratégicas



Desarrollo social equitativo e incluyente en la región.



Experiencias memorables mediante una oferta de servicios integral y relevante para nuestros afiliados.



Relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, guiadas por nuestro comportamiento ético y transparente.



Efectividad organizacional mediante el mejoramiento continuo y la innovación.



Consolidación de prácticas de talento que fortalezcan la pertenencia y el compromiso con la cultura corporativa.



Ecoeficiencia.





# La sostenibilidad, nuestra esencia

**E**n Comfandi entendemos la sostenibilidad como nuestro estilo de vida corporativo. Como organización de naturaleza social, tenemos el compromiso con las futuras generaciones de seguir siendo habilitadores de desarrollo, lo que nos permite contribuir al bienestar de nuestros afiliados y a la competitividad económica y social del Valle del Cauca.

Por eso, la sostenibilidad es el eje central de nuestra estrategia corporativa y comprende la integración de criterios financieros, de gobierno, éticos, sociales y medioambientales en el modelo de negocio, así como en las políticas y los procesos de la organización. Esto orientado hacia un único fin: la generación de valor para nuestros grupos de interés.





**Nuestro enfoque de sostenibilidad se basa esencialmente en el equilibrio económico** y la maximización de la

efectividad organizacional. Para Comfandi, la sostenibilidad económica es prioritaria, por ser el factor esencial que nos permite garantizar el crecimiento de la inversión social y la posibilidad de generar mayor impacto social y ambiental en la región.



**Nuestro enfoque social** parte del entendimiento del papel determinante que tiene la tríada Caja de Compensación-empresas-afiliados y familias en la construcción de un país más equitativo y competitivo. En Comfandi buscamos dar solución a los desafíos sociales, integrándolos a la gestión de nuestro negocio mediante la prestación de servicios integrales pertinentes y de calidad, que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.



**Nuestro enfoque ambiental** está sustentado tanto en la valoración que damos a nuestro entorno y a los recursos naturales limitados que poseemos como en la responsabilidad individual y colectiva para protegerlos y preservarlos. En Comfandi generamos estrategias e iniciativas que propenden al uso eficiente y responsable, así como a tener una operación limpia y de mínimo impacto negativo en el ambiente, de forma que podamos dejar un legado para las generaciones futuras.

Nuestra sostenibilidad la gestionamos a partir del **relacionamiento efectivo con los grupos de interés** y de la **gestión y seguimiento de nuestros asuntos materiales**, factores que nos permiten implementar continuamente prácticas que contribuyen a lograr los objetivos estratégicos corporativos de la agenda internacional en sostenibilidad, representados en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

## Relacionamiento con grupos de interés

Los grupos de interés constituyen nuestra razón de ser, por ellos y para ellos innovamos, nos transformamos y trabajamos diariamente con pasión. Son nuestros aliados y coequiperos, con quienes nos articulamos para generar valor social, económico y ambiental en nuestra región<sup>1</sup>.



Usuarios  
y clientes



Empresas  
afiliadas



Gobierno  
corporativo



Entes  
de control



Aliados



Medios de  
comunicación



Afiliados



Colaboradores



Comunidad



Proveedores



Estado



En **2018** hicimos **la tercera medición del Índice Global de Reputación (IGR)**, un estudio adelantado por el Centro Nacional de Consultoría que mide la percepción de nuestros **11 grupos de interés** sobre los atributos reputacionales de la Caja. Los **858 puntos** obtenidos (**sobre 1.000**) nos ubican en **el rango más alto, lo que demuestra el vínculo emocional y de confianza con nuestros grupos de interés.**



Para **el mejoramiento continuo** de nuestra oferta de valor, realizamos **27 sesiones de diálogo** con nuestros grupos de interés priorizados. **Los resultados de estos diálogos se socializaron con las áreas líderes**, con las cuales se definió un plan de acción para el cierre de brechas.

1. Conoce más sobre nuestra estrategia de relacionamiento con grupos de interés en <https://www.comfandi.com.co/persona/cal/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2017> (p. 47).



## Temas a gestionar para el cierre de brechas en la prestación del servicio

### Proveedores



Mejorar los canales de comunicación.



Acortar los tiempos de espera en la atención.



Capacitar para lograr un trabajo articulado con los objetivos de la Caja.

### Empresas afiliadas



Fortalecer las competencias integrales de los gestores para mejorar la atención y el relacionamiento.



Mejorar los tiempos de procesos administrativos para una mayor agilidad en el servicio.



Fortalecer la difusión de las actividades, las promociones y los eventos al interior de las empresas.



Revisar el portafolio de servicios, con el objetivo de buscar mayor innovación y relevancia.



Renovar el Programa Social Plan de Vida para que genere mayor impacto.



Fortalecer la oferta de beneficios y servicios para los afiliados categoría C.

## Afiliados y usuarios



### Vivienda



Mejorar los canales de comunicación.



Cumplir los tiempos estipulados para entrega y escrituración.



Mejorar la amabilidad en el servicio.



### Supermercados



Mejorar la experiencia al cliente en cuanto a servicios e instalaciones.



Implementar plataformas digitales.



### Droguerías



Mejorar los canales de atención telefónica y el servicio de domicilios.



Mejorar la cobertura.



Mejorar la experiencia al cliente en relación con la agilidad del servicio.



Contar con plataformas digitales.



Mejorar difusión de promociones y servicios.



### Educación



Mejorar canales de comunicación entre los colegios y los padres de familia.



Mejorar infraestructura.



Disminuir la rotación de profesores.



### Cultura



Mejorar la difusión de la oferta cultural.



Revisar la oferta cultural considerando las tendencias y la demanda cultural de afiliados y usuarios.



### Recreación



Revisar la oferta recreativa en el marco de tendencias y expectativas actuales frente a la recreación de la población vallecaucana.



Mejorar la infraestructura.



Revisar la oferta de alimentos y bebidas de los espacios recreativos.



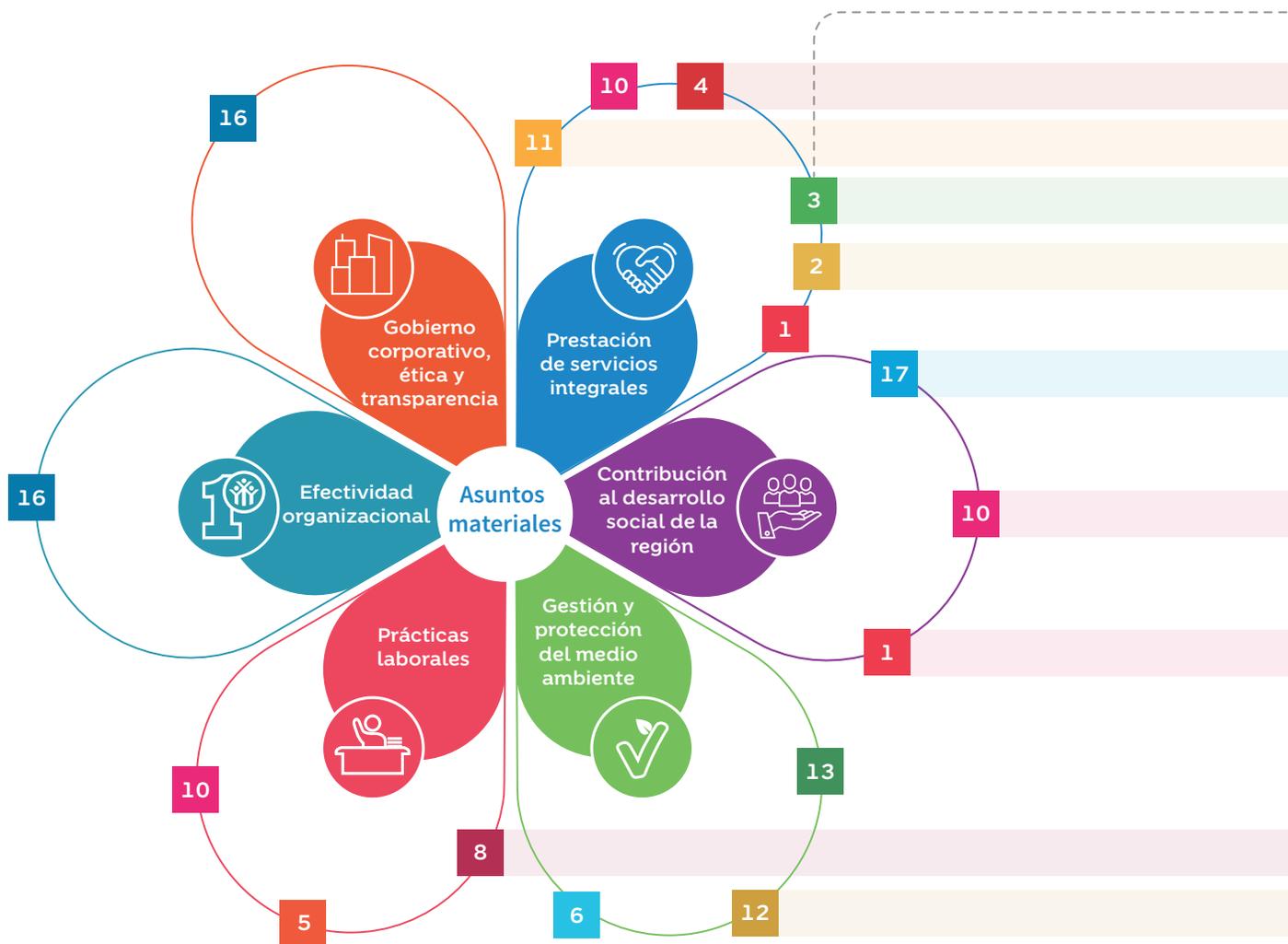


## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Global

En Comfandi estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda Mundial para el Desarrollo Sostenible 2030, determinada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global. Por eso, nos movilizamos como organización y en 2018 alineamos los ODS y los principios del Pacto Global a nuestros asuntos materiales

y planes de negocio corporativos, para generar impactos positivos y dinamizadores.

El siguiente es el resultado de la alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global a nuestras metas de contribución:



**3 SALUD Y BIENESTAR**



**Programa de control prenatal**

**0** defunciones maternas por cada **100.000** nacidos vivos.



**Programa de crecimiento y desarrollo**

**0** casos de muertes de niños menores de **5 años**.



**Programa de tuberculosis**

Éxito del tratamiento **92 %**, y abandono de tratamiento **0 %**.



**Programa ampliado de inmunizaciones**

Cobertura superior al **95 %** en vacunación.



**Estrategia point of care**

**0** casos de sífilis congénita.

**Unidades Especiales de Servicio (UES)**



Salud



Educación y Cultura



Subsidios



Recreación y Deportes



Vivienda



Fomento Empresarial



Mercadeo Social



Crédito Social



**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**





# Materialidad

GRI 102-47

Los asuntos materiales son temas de gran importancia para nuestros grupos de interés y de alto impacto para la organización. Su gestión nos permite seguir siendo relevantes y generar valor, en tanto mantenemos el equilibrio económico, social y ambiental. Por esta razón, constituyen el marco de acción u hoja de ruta de la organización para alcanzar la sostenibilidad.



**Gobierno corporativo,  
ética y transparencia**



**Prestación de  
servicios integrales**



**Efectividad  
organizacional**



**Contribución al  
desarrollo social  
de la región**



**Prácticas laborales**



**Gestión y protección  
del medio ambiente**



A continuación, describimos cómo gestionamos estos asuntos materiales durante 2018 y cuáles fueron los principales resultados.



## Gobierno corporativo, ética y transparencia

GRI 102-16, 102-17, 102-18,  
102-21, 102-40, 102-42,  
102-43, 102-44

La confianza que las empresas afiliadas y las familias vallecaucanas han depositado en nosotros está cimentada en una estructura de gobierno corporativo que toma decisiones bajo principios éticos, de transparencia e información, orientados a la administración responsable y estratégica de los recursos, que se traducen en más y mejores servicios generadores de valor, desarrollo y calidad de vida para nuestros afiliados.

La Asamblea General de Afiliados es el máximo órgano de dirección, seguido por el Consejo Directivo y la Dirección Administrativa de la organización.

### Asamblea General de Afiliados



**Es el órgano directivo superior de la entidad.** Está conformada por todas las empresas afiliadas hábiles o sus representantes debidamente acreditados. Sus decisiones son obligatorias y cumple las funciones que señalan la ley y los estatutos.

### Consejo Directivo



**Cumple funciones de dirección, organización, planeación, control y trámite.** Es elegido por la Asamblea General y el Ministerio de Trabajo para periodos de cuatro años. Su actividad se orienta al desarrollo del objeto social de la Caja.

### Dirección Administrativa



**Es la responsable del gobierno y la administración directa de la organización.** Cumple y hace cumplir los estatutos, reglamentos internos, órdenes y resoluciones de los diversos órganos de la administración. Es el área que lidera nuestra estrategia corporativa.

## Consejo Directivo 2018 - 2022



**Margarita López**  
Presidenta



**Eduardo Fernández de Soto**  
Vicepresidente

### Representantes de los trabajadores



**Nelson Leonel Zuleta Betancourt**

Club de Ejecutivos del Valle del Cauca

**Pedro Antonio Garzón Moreno**

Itaú Corpbanca Colombia S.A.

**Jairo Antonio Saavedra González**

Manuelita S.A.

**Margarita López**

Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca

**Beatriz Eugenia Rodríguez Luligo**

Empresa Social del Estado Hospital Piloto de Jamundí

**Víctor Manuel Escobar Moreno**

Industria de Licores del Valle

**Justo Pastor Bernal Gutiérrez**

Procuraduría General de la Nación

**Benjamín Reinoso Hernández**

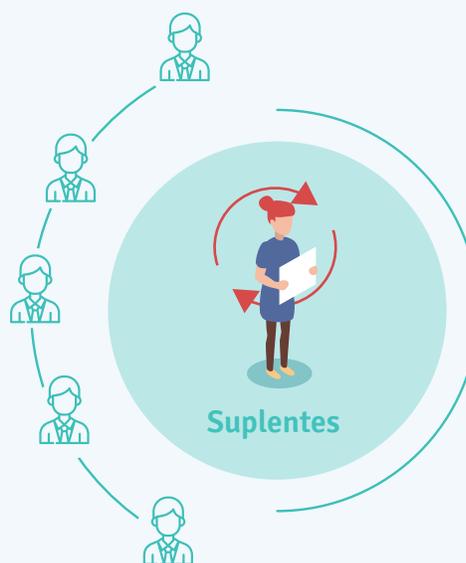
Centro Internacional de Agricultura Tropical

**Samuel José García Pabón**

U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

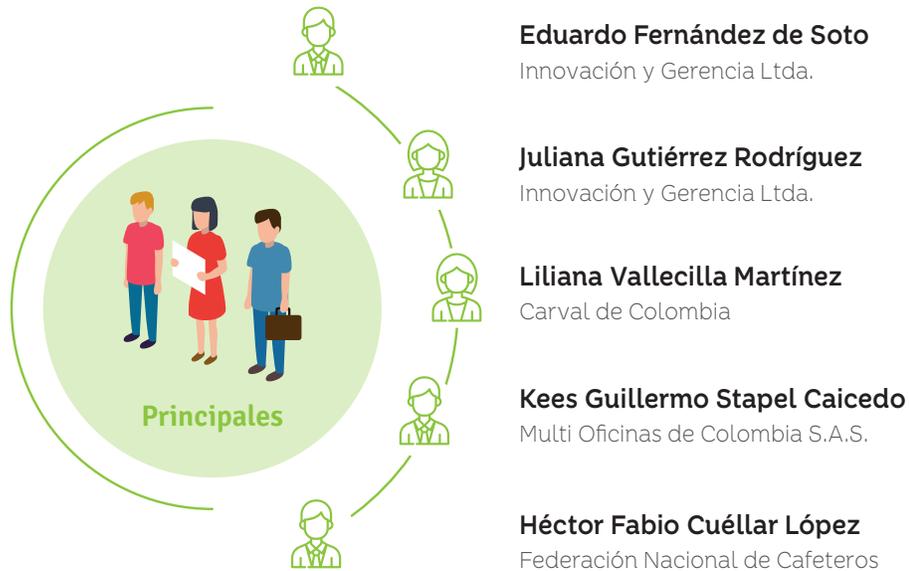
**Luis Álvaro Villanueva Santos**

Smurfit Kappa Cartón de Colombia S.A.





## Representantes de los empleadores



Toda la estructura corporativa es direccionada tanto por un sistema de normas, principios, políticas y valores institucionales como por el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, que forman parte de nuestra cultura de “cero corrupción” y nos posicionan como una de las organizaciones con mayor reputación del país<sup>2</sup>.

2. Conoce más información de nuestro gobierno corporativo en <https://www.comfandi.com.co/persona/calí/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2017> (p. 39).



En 2018 avanzamos en la maduración de nuestro Modelo de Gestión Ética, el cual tiene un enfoque preventivo y busca, a través del seguimiento continuo, evitar la materialización de riesgos éticos<sup>3</sup>. Mantuvimos la campaña de comunicación y educación **Bien obrar, Bien estar**, orientada a formar en valores éticos a nuestros grupos de interés. Además, fortalecimos el programa anticorrupción y actualizamos los procesos de transparencia para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).

El Comité de Ética dio gestión y resolución efectiva de las denuncias y dilemas éticos manifestados por los grupos de interés de la Caja a través de la línea ética y los canales de denuncia disponibles.

### Canales de denuncia



▶ Línea ética  
018000123933



▶ Correo electrónico



▶ Correo físico



▶ Personal



Nuestra efectividad en la **gestión de riesgos éticos** derivó en la reducción del

**6%**

en denuncias e investigaciones de conductas no éticas relacionadas con la operación de la organización y una efectividad del

**97%**

**(70 de 72 casos)**

en los casos investigados, resueltos y cerrados de manera efectiva.



Fuimos la primera Caja de Compensación en ser incluida en el listado de empresas activas anticorrupción de la Presidencia de la República.

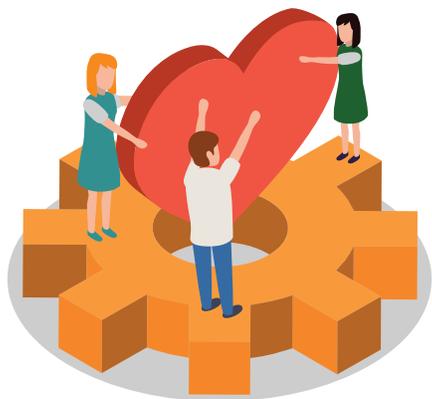
3. Conoce cómo funciona nuestro Modelo de Gestión Ética en <https://www.comfandi.com.co/persona/cali/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2017> (p. 44).

## ○ Derechos Humanos GRI 410-1, 412-2, 412-3

Como empresa referente en sostenibilidad, comprometida con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y reconocida como pionera en derechos humanos por la Alcaldía de Santiago de Cali, en 2018 formalizamos nuestra apuesta por el respeto, la promoción y la remediación de los derechos humanos.

Somos miembros activos de la Mesa de Trabajo en Derechos Humanos del Pacto Global y una de las 15 organizaciones, alineadas con la Política Pública de Derechos Humanos y Empresas de la Presidencia de la República, que contribuyeron a la construcción de la hoja de ruta de Santiago de Cali en la materia.

En conformidad con nuestros compromisos, construimos la Política en Derechos Humanos Comfandi, un documento que define los lineamientos para prevenir que nuestros procesos, actividades u operaciones ocasionen impactos negativos sobre los derechos humanos de nuestros



grupos de interés. Esta política fue divulgada a nuestros colaboradores y extendida a nuestra cadena de valor.

Adicional a lo anterior, considerando nuestra certificación efr y la importancia de la equidad en los espacios laborales, firmamos el Pacto Empresarial por la Equidad de Género, impulsado por la Subsecretaría de Género de la Alcaldía de Cali. Con este pacto nos comprometimos públicamente a trabajar por la generación de entornos dentro de la organización que garanticen los derechos de las mujeres, a promover políticas, acciones afirmativas o iniciativas que favorezcan la igualdad de oportunidades y a fortalecer los espacios de vinculación y estabilidad laboral para las mujeres, donde se promueva el crecimiento personal y profesional.



## Efectividad organizacional

GRI 103-1, 103-2, 103-3,  
201-1, 203-2, 103-3

La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia. La eficacia es lograr el resultado o efecto deseado, es decir, lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros. La eficiencia, por su parte, es la capacidad de lograrlo maximizando el impacto e invirtiendo estratégicamente el recurso.

Esta efectividad se fundamenta en nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI), es decir, en el balance entre la estrategia, los procesos, la cultura y el desarrollo.



En Comfandi trabajamos bajo estos lineamientos, manejamos de forma transparente los recursos que las empresas afiliadas nos confían, buscamos obtener más con menos; más transformación de realidades, de vidas, más innovación, más reinversión, más impactos y realización de sueños; menos riesgos y cero corrupción o mala inversión.

Durante 2018 avanzamos en la consolidación de nuestro **Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR)**, el cual busca prevenir la materialización de situaciones que puedan afectar la continuidad de nuestros negocios u operaciones. El SGIR trabaja desde cuatro frentes: **Sistema de Administración de Riesgos (SAR)**, **Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**, **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)** y **Programa de Ética y Cumplimiento**. Esto nos permitió ser una organización referente en materia de gestión integral de riesgos, reconocida por otras cajas de compensación y entidades del país, que en 2018 nos visitaron y consultaron para conocer nuestro modelo.



La gestión en materia de riesgos dio como resultado:



## SAR



**Diagnóstico del ciclo Core de la Caja.** Se identificaron los riesgos desde los factores causales, se evaluó la eficacia de los controles y se definieron los planes de acción correspondientes para el cierre de brechas en los procesos: afiliaciones, recaudo de aportes, apropiación, otorgamiento liquidación, giro de subsidios, contabilización y gestión financiera. Los mejoramientos implementados representarán un ahorro estimado para la Caja de \$909.884.942.



**Ampliación de cobertura de procesos.** Se identificó, valoró y definió el tratamiento de los riesgos a nivel estratégico competitivo para cinco de las principales unidades de servicio: Salud, Mercadeo Social, Servicios Sociales y Centro de Servicios Compartidos, y para 78 procesos en ocho unidades de servicio de la Caja.



**Cultura.** Capacitamos a 134 colaboradores de la Caja en la metodología de administración de riesgos, para fortalecer la cultura.

## SGCN



**Análisis de vulnerabilidad.** Realizamos el análisis de vulnerabilidades de las locaciones de Comfandi en términos de desastres naturales, el cual arrojó un grado de exposición de 4,5 en una escala de 1 a 5. Frente a estos hallazgos adelantaremos planes de acción preventivos.

## SARLAFT



**Identificación de riesgos.** Se actualizó la matriz de riesgos y controles LA/FT de la Caja y se encontró una evolución positiva en el nivel de exposición de la franja crítica a la franja moderada.



**Segmentación de proveedores.** Mediante un modelo cualitativo de segmentación, clasificamos la totalidad de los proveedores de la Caja y daremos un seguimiento más controlado a su comportamiento, con el fin de cumplir al 100% las exigencias normativas al respecto.



**Cultura.** Implementamos un curso virtual SARLAFT, el cual fue incluido en los planes de inducción de los auxiliares administrativos y tuvo un cumplimiento del 99%.

- Realizamos una **capacitación corporativa presencial a 57 colaboradores** que ejecutan controles LA/FT.
- **Capacitamos presencialmente a 65 auxiliares administrativos de salud** en temas de controles SARLAFT, con la debida diligencia de conocimiento de clientes y la herramienta Inspektor.

Sumado a nuestra consolidación de la gestión del riesgo, en 2018 alcanzamos también un mejoramiento en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, evaluado a partir de la disminución de no conformidades registradas año tras año, según el último informe de auditorías de Icontec.





## Modelo de Medición y Gestión de Impacto Social

En 2018 construimos el Modelo de Medición y Gestión de Impacto Social Comfandi, único en el Sistema de Cajas de Compensación del país, que nos permitirá medir el impacto de nuestra oferta de valor más allá de la cobertura, para consolidarnos como una organización habilitadora de capacidades que aceleran el desarrollo económico y social del Valle del Cauca.

La planeación y evaluación de nuestros resultados incorporará la Tasa Interna de Retorno Social (TIR social), que mide el impacto de nuestros servicios en el cambio de las condiciones económicas y sociales de nuestros afiliados y usuarios para el desarrollo sostenible.

### Servicios Sociales

### Desarrollo Social



## ○ Innovación permanente

Somos una organización dinámica que se adapta constantemente a las tendencias y comportamientos de nuestros grupos de interés. Por eso, durante 2018 innovamos en tres ejes:

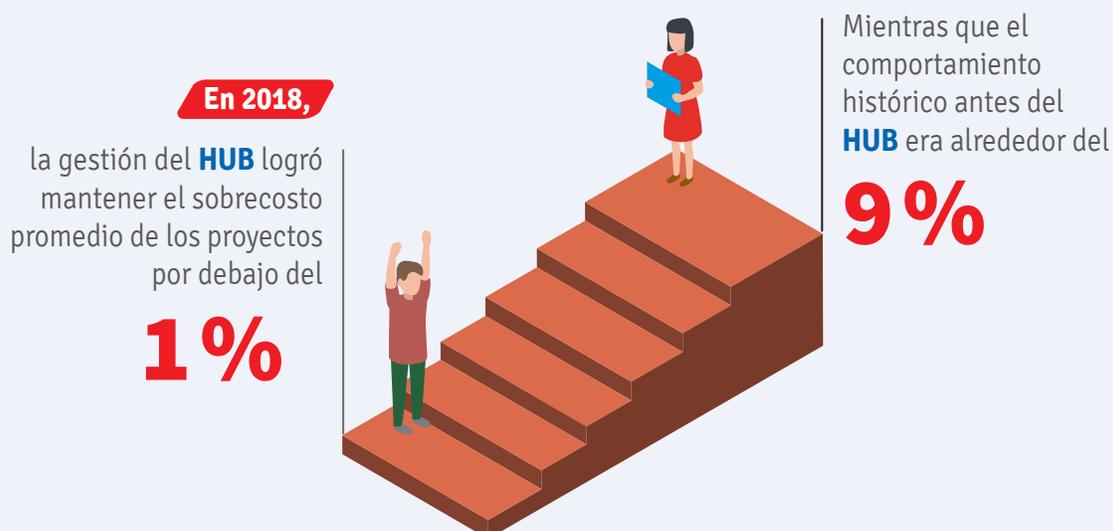
1. Mejoramiento de la experiencia del afiliado y el usuario.
2. Identificación de oportunidades de apalancamiento para los negocios.
3. Cubrimiento de nuevos segmentos.



Somos una organización dinámica que se adapta constantemente a las tendencias y comportamientos de nuestros grupos de interés.

## o Gestión estratégica de proyectos

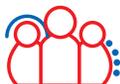
Convertimos la gestión de proyectos de la organización en una ventaja competitiva a través del HUB estratégico de proyectos, una metodología estandarizada para lograr la articulación de los proyectos con la estrategia corporativa. Con su implementación se busca generar mayor valor a la organización y a nuestros grupos de interés.



### Estos resultados se derivan de los siguientes factores:



Consolidación del **modelo de gestión corporativa de proyectos** en todas las áreas de la Caja.



Ser un equipo asesor para los líderes de la Caja al **integrar las perspectivas estratégica, financiera y del riesgo.**



**Mejorar los procesos de conceptualización y planeación** de proyectos.



Propiciar la **formulación y estructuración** de proyectos transversales.



Afinamiento de **modelos de gobierno** de proyectos.



**Convertirnos en un referente** de la aplicación de las mejores prácticas.



## Optimización para la Inversión Social (OÍS)

Con el programa Optimización para la Inversión Social (OÍS) avanzamos en el fortalecimiento de la eficiencia económica y cultura de optimización de costos y gastos, maximizando así los recursos para inversión social de la organización. En 2018 logramos un ahorro de 9.839 millones de pesos, y en los tres años que lleva el programa OÍS hemos logrado un ahorro acumulado de 43.461 millones de pesos.



En 2018 logramos  
un ahorro de  
**\$9.839**  
millones



En los tres años que  
lleva el programa OÍS  
hemos logrado  
un ahorro acumulado de  
**\$43.461**  
millones



## Prácticas laborales

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

El recurso humano es nuestro principal activo. En Comfandi generamos un ambiente de equilibrio entre la vida familiar, laboral y personal de nuestros colaboradores, aportamos a su desarrollo integral y fortalecemos su compromiso con el alcance de nuestros objetivos estratégicos. De esta forma impactamos la productividad y la sostenibilidad de la organización.

### Somos efr

En 2018, Icontec nos reafirmó como una empresa familiarmente responsable (efr), comprometida con una cultura basada en la flexibilidad, el

respeto y el desarrollo tanto personal como profesional. Recibimos cero no conformidades y ningún hallazgo en la auditoría de seguimiento. Por su parte, el informe da cuenta del fortalecimiento del modelo y el incremento de medidas conciliatorias que generan impactos positivos en nuestros colaboradores. Este resultado es producto del trabajo conjunto de todos los niveles de Comfandi y responde a nuestro compromiso con la sostenibilidad, la promoción del talento y los derechos humanos.

### Nuevas medidas efr:



Teletrabajo:  
**51 colaboradores**  
 beneficiados



Trabajo de proximidad:  
**19 colaboradores**  
 beneficiados en Palmira



**Acumulación de vacaciones**  
 para estudiar y/o para plan  
 de vacaciones familiares



**Licencia de calamidad** ampliada  
 para la atención de hospitalización  
 por enfermedades graves de hijos



**Compras a precio mayorista**  
 en supermercados El  
 Poblado y Palmira Estación



**Crédito** de  
 abarrotes diferido



Zona de  **acondicionamiento**  
 físico El Prado



**Inspiradores** de servicio

### Principales resultados de impacto:

#### 30.405 beneficios

entregados a  
 colaboradores.

#### 137 asistencias a talleres

de sensibilización para la  
 preparación del retiro laboral.

#### 1.000 colaboradores

beneficiados con la  
 medida de jornada flexible.

#### 3.632 tiquetes

entregados en Banco  
 de tiempo.

#### 191 atenciones

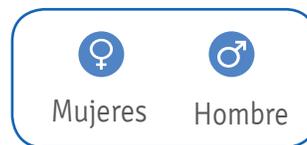
a colaboradores  
 por calamidades.

#### 6.438 colaboradores

en procesos de  
 formación y capacitación.



Nuestro equipo está conformado por 6.017 colaboradores, 4.151 mujeres y 1.866 hombres, y nuestra tasa de rotación disminuyó de 8,46% a 8,13%. La plantilla está distribuida de la siguiente manera:



### Colaboradores por rango de edad y región

#### Buga

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	34	17	Indefinido	21 10
31 – 50 años	90	28	Fijo	129 44
Mayores de 50	26	9		

#### Buenaventura

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	10	4	Indefinido	2
31 – 50 años	46	5	Fijo	57 9
Mayores de 50	3			



#### Cali

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	1.131	442	Indefinido	477 398
31 – 50 años	1.733	747	Fijo	2.756 1.108
Mayores de 50	369	317		

Empleamos a nuestros colaboradores a través de contratos dignos, que parten de un salario mínimo superior al establecido legalmente.



Salario mínimo legal nacional:

**\$828.116**

Salario mínimo Comfandi:

**\$845.360**

## Cartago

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	67	29	Indefinido	4 4
31 – 50 años	126	58	Fijo	209 99
Mayores de 50	20	16		
	2017		224 106	
	2018		213 103	

## Tuluá

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	51	18	Indefinido	22 19
31 – 50 años	109	41	Fijo	163 58
Mayores de 50	25	18		
	2017		191 71	
	2018		185 77	

## Palmira

Edad	Total colaboradores		Tipo de contrato	
	♀	♂	♀	♂
18 – 30 años	85	23	Indefinido	64 40
31 – 50 años	184	61	Fijo	247 77
Mayores de 50	42	33		
	2017		358 124	
	2018		311 117	

### Total

Indefinido



**590**

Mujeres



**471**

Hombres

Fijo



**3.561**

Mujeres



**1.395**

Hombres

Además, les brindamos beneficios extralegales que disminuyen sus cargas económicas, aportándoles satisfacción y tranquilidad. En 2018 entregamos un monto total de 17.491 millones de pesos en beneficios extralegales distribuidos así:

**B Beneficiados**
**V Valor  
(millones de pesos)**

**Bonificación de Navidad**
**2017**
**B** 5.586 **V** 5.640

**2018**
**B** 5.314 **V** 5.655

**Prima de vacaciones**
**2017**
**B** 5.042 **V** 5.656

**2018**
**B** 5.064 **V** 5.649

**Bonificación de antigüedad**
**2017**
**B** 623 **V** 1.298

**2018**
**B** 712 **V** 1.484

**Prima matrimonial**
**2017**
**B** 51 **V** 50

**2018**
**B** 51 **V** 47

**Cafetería subsidiada**
**2017**
**B** 3.997 **V** 1.324

**2018**
**B** 3.989 **V** 1.244

**Educación**
**2017**
**B** 2.226 **V** 753

**2018**
**B** 2.337 **V** 969

**Anteojos**
**2017**
**B** 985 **V** 100

**2018**
**B** 777 **V** 85

**Defunción familiar**
**2017**
**B** 27 **V** 8

**2018**
**B** 12 **V** 4

**Seguro de vida**
**2017**
**B** 7.203 **V** 399

**2018**
**B** 7.273 **V** 401

**Subsidio plan complementario**
**2017**
**B** 504 **V** 369

**2018**
**B** 513 **V** 413

**Subsidio de incapacidad general**
**2017**
**B** 4.161 **V** 1.358

**2018**
**B** 2.563 **V** 1.540

## ○ Ambiente laboral sano y seguro

La salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores es prioridad. Contamos con un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) que nos apoya en el diseño de programas para minimizar la ocurrencia de cualquier tipo de accidente en nuestras instalaciones.



Número de directivos que conforman el COPASST: **4**



Número de colaboradores que conforman el COPASST: **4**



Número total de personas que conforman el COPASST: **8**

Todas nuestras áreas y lugares de trabajo son inspeccionados periódicamente con el propósito de identificar y controlar posibles peligros que puedan generar lesiones a los trabajadores.

**En 2018**

**5.460**

colaboradores fueron impactados con los diferentes programas de control de riesgos:



Programa de manejo de la voz



Control de riesgo biomecánico



Control de riesgo biológico



Inspecciones de seguridad



Actualización de matrices de peligro



Simulacros de evacuación



Planes de emergencia



Investigación de incidentes y accidentes de trabajo



Capacitación brigada de emergencias

Esta gestión nos permitió reducir la tasa de enfermedades profesionales y mantener en 0 la tasa de ausentismo en la organización.


**Tasa de enfermedades profesionales**
**Resultados**
**2017**
**2018**

Hombres

**0**
**0**

Mujeres

**3,2**
**1,2**

**Tasa de ausentismo**

Hombres

**0**
**0**

Mujeres

**0**
**0**


También alcanzamos

una reducción del

**35 %**

en la accidentalidad por sobreesfuerzo

y una reducción del

**7 %**

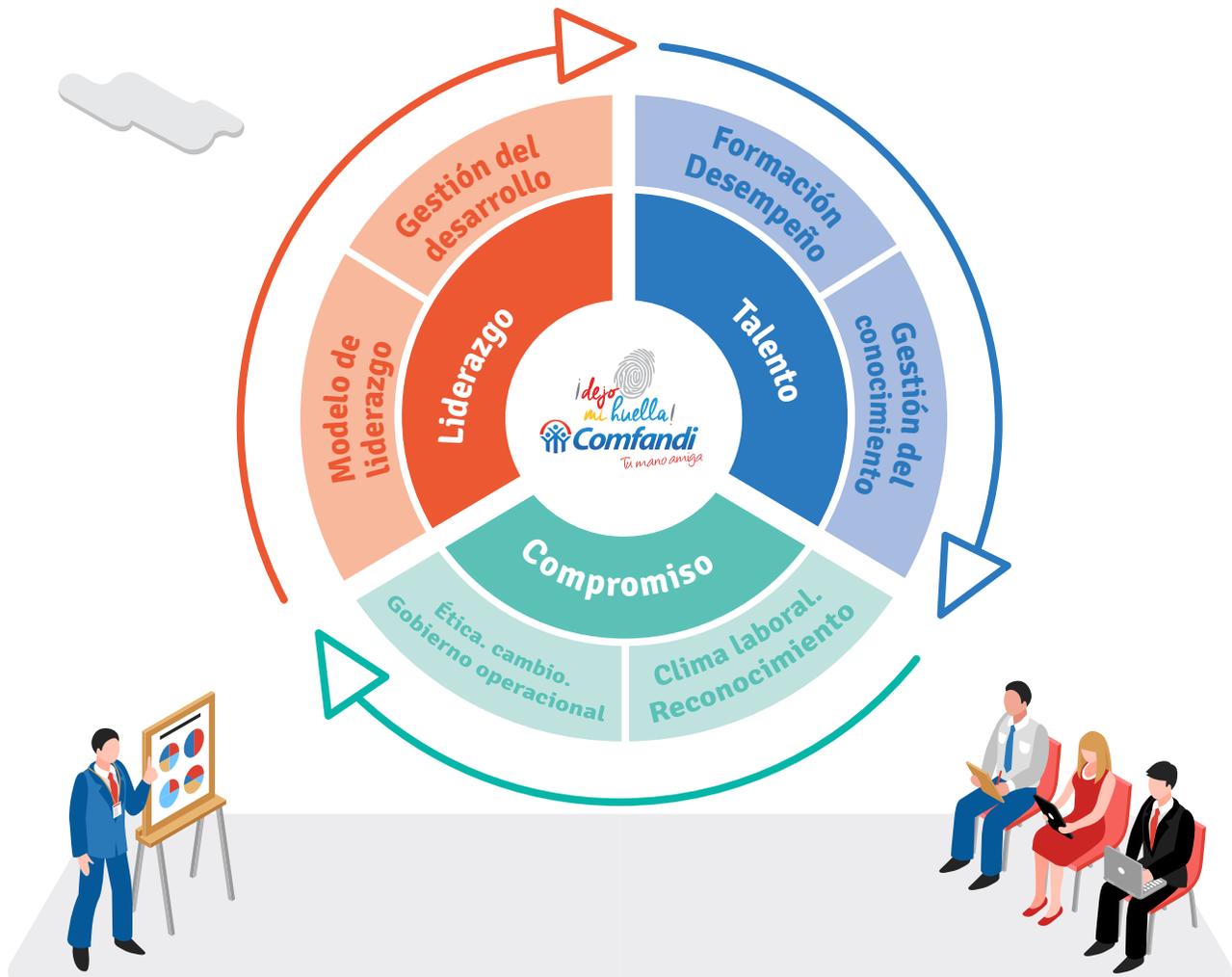
en la accidentalidad, debido al control de las condiciones inseguras en las áreas y a la mejora en los comportamientos.

## El desarrollo integral de nuestra gente nos inspira

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

Implementamos procesos y programas encaminados a la transformación cultural fundamentada en tres ejes: liderazgo, talento y compromiso.

### Modelo de transformación cultural Comfandi



## ○ Liderazgo

En nuestra organización, el liderazgo es poder inspirar e influenciar positivamente a las personas a través del ejemplo, al construir relaciones de confianza, facilitar espacios de desarrollo profesional y personal, y movilizar a los equipos hacia el cumplimiento de los objetivos.

En 2018, realizamos la primera medición de percepción de liderazgo, con una cobertura del 75% de colaboradores que dependen de 222 líderes. **El 83% de ellos tienen una percepción favorable de sus líderes, quienes generan confianza, señalan el rumbo, facilitan el camino y promueven el talento.**

La primera **Escuela de Líderes Ruta T** certificó a **186 líderes** en **9.124 horas** de formación, un promedio de **39 horas** por cada uno.

Evaluamos el desempeño y el desarrollo profesional de nuestros equipos en todas las categorías y, a partir de las oportunidades de mejora identificadas, construimos Planes de Desarrollo Individual (PDI) que permitan el mejoramiento de sus competencias.



## ○ Evaluación de desempeño por categoría ocupacional



## o Talento

Apalancamos el desempeño y el crecimiento de nuestros colaboradores a través de la Escuela Corporativa, donde brindamos una formación uniforme y desarrollamos entrenamientos continuos en tres módulos:



**Yo puedo dar el primer paso:** busca facilitar la adaptación del nuevo colaborador con la cultura corporativa y las políticas organizacionales, motivando su compromiso con los objetivos organizacionales.



**Yo puedo conocer más:** permite conocer el funcionamiento básico de la organización y del puesto de trabajo.



**Yo puedo aprender cosas nuevas:** orientado a desarrollar conocimientos, habilidades y comportamientos específicos, con el fin de preparar a los colaboradores para retos futuros.

En 2018

Otorgamos  
**371**  
 auxilios educativos



a colaboradores que se encontraban adelantando **estudios de pregrado o posgrado.**

Beneficiamos a  
**108**  
 colaboradores

con préstamos educativos, descontados por nómina, **sin intereses.**



Ejecutamos al  
**100 %**

el Plan Anual de Formación,

el cual contempló **130 actividades** formativas de todas las direcciones de la Caja.

## o Horas de formación por categoría laboral

Estratégicos

261

Tácticos

37.411

Operativos

44.662



Estratégicos

320,5

Tácticos

18.164

Operativos

13.667



**109 colaboradores** fueron promocionados a otros cargos dentro de la organización, y **25 jóvenes** que realizaron su práctica laboral accedieron posteriormente a un contrato laboral.



## o Compromiso

Trabajamos constantemente para que nuestros colaboradores sientan que no hay un mejor lugar para trabajar, por eso construimos una cultura de reconocimiento y de acciones diarias por el equipo y por los demás, que nos ayude a mantener un excelente clima laboral.

En 2018:



Llevamos a cabo nuestro evento anual “Inspiradores”, en el que **52 colaboradores** y equipos de trabajo recibieron reconocimiento por sus logros y valioso aporte a la organización.



Como parte de la estrategia “Conexión emocional”, se llevaron a cabo **93 cafés individuales** y **61 cafés colectivos**. Este es un espacio de comunicación e interacción donde nuestros colaboradores dialogan con sus compañeros sobre temas externos al ámbito laboral: sus gustos, pasatiempos, familias, historia de vida, entre otros temas.



Reconocimos **135 equipos de trabajo** por sus resultados de clima laboral, pues obtuvieron el 80% o más de favorabilidad.



Realizamos un proceso de acompañamiento a los equipos de trabajo con resultados de clima poco favorable, con el cual se logró el **83% de favorabilidad**.

Los buenos resultados alcanzados con nuestros colaboradores en cada uno de los ámbitos que conforman la integridad del ser, se ven reflejados en nuestro clima laboral. En la última medición obtuvimos el 91% en satisfacción laboral y el 83% en clima organizacional.





## Prestación de servicios integrales

GRI 413-1, 416-1,  
416-2, 418-1

En Comfandi queremos generar experiencias únicas que activen los sentidos, hagan vibrar los corazones y transformen las vidas de las familias vallecaucanas. Para lograrlo, además de tener una oferta de valor integral que impacta el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados y usuarios, reafirmamos nuestra cultura de servicio y orientación hacia la satisfacción de sus necesidades.

En 2018:



Iniciamos la definición del **Modelo de Experiencia del Cliente Comfandi**, cuyos objetivos son transformar la experiencia transversal con nuestros clientes, generar una marca diferencial en el mercado y establecer relaciones de lealtad y largo plazo, a través del rediseño de las interacciones críticas.



Sensibilizamos en servicio a **1.180 colaboradores** al aportar a la concientización de su rol y gestión frente a la experiencia que viven los usuarios.



Fortalecimos nuestro enfoque hacia la inclusión y la atención diferencial. Las áreas de Salud en Integralidad y de Educación capacitaron a **25 colaboradores en lenguaje de señas**, lo cual permite garantizar una mejor comunicación con los pacientes que presentan disminución de la capacidad auditiva.

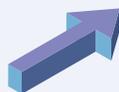


Capacitamos, en el Centro de Entrenamiento de Servicio, **550 colaboradores de Salud**, Mercadeo Social y Centro de Servicios Compartidos.



Gestionamos **69.509 solicitudes del cliente** dentro de los tiempos establecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar, obteniendo un incremento del 36% en los reconocimientos a los servicios de la Caja

**Esta gestión impactó positivamente nuestros resultados y nos permitió obtener el 90% en el Indicador de Satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo así con el 99% de la meta establecida en cuanto a percepción de servicio.**



Para consultar los logros y resultados de impacto de nuestras Unidades Estratégicas de Servicio, **haga clic aquí.**



Además de los impactos sociales y económicos que generamos con nuestros servicios, recibimos reconocimientos por los resultados alcanzados con nuestros programas y proyectos:

- En el área de ciencia y tecnología, nuestro colegio Comfandi Calipso recibió el **reconocimiento internacional de ISTE robótica por los proyectos con Scratch**; asimismo, obtuvo el primer puesto en Edukatic, desarrollado por la Icesi en proyectos de programación y robótica.
- Nuestro colegio Comfandi El Prado obtuvo el **primer puesto en el concurso internacional de robótica 11** realizado en la Universidad Santiago de Cali, evento en el que participaron las universidades Distrital, Tecnológica de Pereira, del Valle, Autónoma de Occidente y Santiago de Cali.
- La Secretaría de Salud Departamental reconoció la labor desarrollada en la IPS Cartago en el **proceso de certificación en atención integral a víctimas de violencia sexual** dirigida a los profesionales del área de la salud de las diferentes instituciones del municipio. Este proceso se ha venido adelantando desde

2017, en articulación con la Secretaría de Salud Municipal y el seguimiento de la Secretaría de Salud Departamental. Con ello se busca garantizar una atención en salud integral, oportuna y de calidad a las víctimas de violencias sexuales, en cumplimiento de la Resolución 2003 de 2014.



- **Se logró cerrar 2018 con 0 muertes maternas directas**, un indicador bastante exigente a nivel nacional y mundial, lo que nos hizo meritorios del reconocimiento por parte de la Secretaría de Salud municipal de Cali, por la gestión del riesgo materno y la calidad del programa. Este resultado positivo se ha mantenido por varios años gracias al trabajo en equipo y al compromiso que nos caracteriza.
- Recibimos **reconocimiento por parte de la Secretaría de Salud municipal de Cali**, por el cumplimiento de las metas en salud oral.



## Contribución al desarrollo social de la región

GRI 102-9, 102-13,  
204-1, 407-1, 408-1,  
409-1, 413-1, 414-1,  
414-2

El desarrollo sostenible de las regiones requiere alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión y metas compartidas, que ponen el bienestar de las personas en el primer lugar.

En Comfandi creemos en el poder transformador de las alianzas, por eso construimos red con organismos locales, nacionales e internacionales, nos sumamos a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen al desarrollo. También, participamos en espacios de construcción de política pública buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que tengan impacto en el desarrollo de la región.

### En 2018 participamos en diferentes iniciativas gremiales, locales, nacionales e internacionales. Estas son algunas de ellas:



#### Red de Cooperación Nacional e Internacional de Valle del Cauca

Espacio que se posiciona como el punto de encuentro y articulación de los procesos y apuestas del territorio vallecaucano en materia de cooperación nacional e internacional. **La REDCOV está compuesta por 21 instituciones representativas del departamento** y busca aunar esfuerzos empresariales y de organismos de cooperación para desarrollar proyectos de alto impacto.

#### Mesa de Internacionalización del Valle del Cauca

Espacio enfocado en la internacionalización del territorio, donde **se apuesta por insertar efectivamente al Valle del Cauca en el contexto internacional**, basados en tres focos fundamentales: el fomento de la cooperación internacional, la inversión y las exportaciones.



#### AmCham

AmCham Suroccidente **facilita espacios de intercambio y desarrollo empresarial** entre sus afiliados, con empresas y entidades en Estados Unidos y AmChams de América Latina, bajo un marco de ética empresarial.



#### Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas)

Entidad gremial sin ánimo de lucro que representa a 35 cajas de compensación. **Se ha enfocado en la consolidación de un Sistema de Subsidio Familiar** equitativo con la sociedad, solidario para los trabajadores y eficiente con los empleadores.



### Asociación de Gestión Humana (Acrip)

Asociación de gestión humana que construye la comunidad de profesionales del área, para **promover las mejores prácticas y mejores ambientes de trabajo**, como requisito para tener empresas más productivas y competitivas.



### Comisión Vallecaucana por la Educación (CVE)

Grupo organizado de **sociedad civil que trabaja en incidencia** en política pública educativa (calidad, cobertura, pertinencia y equidad en la educación) a nivel regional, y en movilización social y empresarial de los diferentes sectores.



### Asociación Hotelera del Valle del Cauca (Cotelvalle)

Gremio que, **mediante el estímulo del espíritu de cooperación** de todos los asociados, ofrece incrementar la industria hotelera y todas las actividades relacionadas con el turismo.

### Comité Departamental de Primera Infancia

Coordina y armoniza los planes, programas y **acciones necesarias para la ejecución de la política pública** de atención integral de la primera infancia en el departamento del Valle del Cauca.



### Asociación Nacional de Industriales (ANDI Seccional Valle del Cauca)

Agremiación sin ánimo de lucro que tiene como **objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales** de un sano sistema de libre empresa.



### Comité Intergremial y Empresarial del Valle

Institución que articula actores gremiales y empresariales del departamento, **identifica y coordina esfuerzos, genera espacios de concertación** público-privados, impulsa iniciativas y sienta posiciones para mejorar la competitividad y la productividad de la región y la calidad de vida de sus habitantes.



### Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)

Asociación gremial de carácter regional sin ánimo de lucro que trabaja por el **desarrollo de la cadena de valor de la construcción**, para revisar asuntos normativos, propuestas y relacionamiento con ministerios en torno al desarrollo de la vivienda y el hábitat de la región.



### Corporación para la Recreación Popular (CRP)

Modelo de concertación social entre el sector público, la empresa privada y la comunidad, y de desarrollo de la recreación, a través de un **manejo institucional acorde con la necesidad y la urgencia**.



### Fundación Bibliotec

Organización sin ánimo de lucro creada en 2012 por 22 empresas, para aportar al fortalecimiento de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali y en otros municipios del Valle del Cauca y Cauca, **con el fin de mejorar las competencias de la población** mediante una plataforma de inclusión tecnológica que provee bienes educativos y culturales.



### Pacto Global Colombia

**Iniciativa que promueve el compromiso de los sectores público y privado y la sociedad civil** para alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Asimismo, contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



### Fundación Empresarios por la Educación (FExE)

Organización que articula **esfuerzos públicos y privados dirigidos a mejorar la calidad educativa**, desde la primera infancia hasta la educación media, teniendo como objetivo la formación de seres humanos que construyen una vida con sentido para sí mismos y para la sociedad.



### Reconciliación Colombia

Iniciativa de la sociedad civil para iniciar un proceso de reflexión y acción hacia la **recuperación y reconstrucción de la confianza**, el restablecimiento de los derechos, la creación de oportunidades a quienes han querido cambiar, entre otros.



### Hacia la Integridad

Iniciativa que busca fortalecer los mecanismos de **prevención y lucha contra la corrupción** a partir del principio de responsabilidad compartida establecido en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.



### Tecnocentro Cultural Somos Pacífico

Organización sin ánimo de lucro que **trabaja para la construcción de paz y convivencia** en el barrio Potrero Grande de Cali.



### Invest Pacific

La Agencia de Promoción de Inversión en el Valle del Cauca **es una entidad sin ánimo de lucro creada por los sectores público y privado** de la región para atraer inversión nacional y extranjera al departamento.



### Unidad de Acción Vallecaucana (UAV)

Corporación privada sin ánimo de lucro integrada por personas naturales, cuya **finalidad primordial es promover el desarrollo de la región**.



### Valle por y para todos

Estrategia del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial impulsado por la ANDI, que busca **acercar y acelerar en el Valle del Cauca** el cumplimiento de los ODS.



### Museo La Tertulia

Corporación que promueve el **diálogo, las prácticas artísticas y la exploración pedagógica**, conectando territorios, públicos y artistas a través del arte, la educación, el cine, la cultura y los programas de activación social. El Museo amplía horizontes de conocimiento, inspira, crea espacios para el disfrute, activa la memoria y promueve la reconciliación como vehículos de la transformación social.

## o Mediante el trabajo con aliados estratégicos:



Logramos la disposición de recursos a través de la ventanilla de educación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuyo propósito es adelantar el proyecto piloto enfocado en disminuir la brecha entre la oferta académica de Comfandi y el mercado laboral, como también hacer transferencia metodológica para el manejo y procesamiento de datos de la Caja frente a la toma de decisiones.



A través de la Red de Cooperación del Valle (Redcov) desarrollamos una jornada de salud en la institución educativa Nelson Garcés Vernaza, en articulación con el Departamento para la Prosperidad Social y el Hospital Universitario del Valle. Esta jornada –financiada con recursos internacionales de Charity Vision– tuvo como objetivo la atención de todos

los estudiantes con exámenes de tamizaje visual. El resultado de dicha jornada fue la entrega de manera gratuita de 394 gafas correctivas a niños en situación de vulnerabilidad.



Fuimos aceptados como aliados locales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para desarrollar el proyecto piloto de fortalecimiento de competencias STEM para niñas con diferencial étnico en Cali, bajo la metodología de Plaza Sésamo, el cual buscará disminuir la brecha de género en competencias científicas desde la primera infancia. Este proyecto se adelantará en Hogares Comunitarios de Cali y en el Centro de Desarrollo Infantil (CDI) El Paraíso de Comfandi / ICBF y en la institución educativa Nelson Garcés Vernaza. Los aliados del proyecto son el BID (oferente) y la Fundación Carvajal (operador), y como aliados locales, el ICBF, la Fundación Corona y Comfandi.

## Programa Social Plan de Vida

El Programa Social Plan de Vida (PSPV)<sup>4</sup> se fundamenta en el compromiso de Comfandi de ser el aliado que contribuye a la sostenibilidad y la competitividad de las empresas, pues a partir del diagnóstico socioeconómico e intervenciones sociales, empodera a los trabajadores y sus familias como agentes de su propio desarrollo.

En 2018 realizamos el diagnóstico socioeconómico de 13.463 trabajadores pertenecientes a 311 empresas. A partir del análisis de estas caracterizaciones, definimos planes de acción y ejecutamos 288 actividades que dieron respuesta a las necesidades económicas, sociales y ambientales identificadas.



4. Para consultar todos los programas que adelantamos desde el PSPV, lo invitamos a consultar <https://www.comfandi.com.co/persona/cal/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/2017> (p. 94).

## ○ Apoyamos lo nuestro

Establecimos alianzas estratégicas con los proveedores que forman parte de nuestra cadena de suministro. Durante 2018, 3.206 proveedores apoyaron con bienes y servicios nuestra operación, permitiéndonos la ejecución eficiente de procesos y el cumplimiento de nuestros objetivos corporativos. El 83 % de estos proveedores son locales, es decir, pertenecen a nuestras zonas de operación, lo que evidencia que contribuimos a la dinamización de la economía regional.

Sumado al apoyo de proveedores locales y en línea con nuestra misión corporativa de crear capacidades para el desarrollo, le apostamos al fortalecimiento de organizaciones campesinas y agricultores independientes del Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

Bajo la iniciativa **Siempre Fresco, un sello con huella social**, en 2018 incrementamos los ingresos y mejoramos la calidad de vida de cinco organizaciones conformadas por 164 familias, constituidas por población vulnerable víctima del conflicto o perteneciente a minorías étnicas.

- Zona plana del municipio de Miranda (Cauca): **39 familias**
- Resguardo indígena de Jambaló (Cauca): **40 familias**
- Caicedonia (Valle del Cauca): **40 familias**
- Corregimiento de VillaPaz, municipio de Jamundí (Valle del Cauca): **15 familias**
- Corregimiento Cascajero, municipio de Buenos Aires (Cauca): **30 familias**

### 83 %



de nuestros proveedores son locales,



es decir, provienen de las zonas donde tenemos **operaciones significativas.**

### 12 %



del valor económico distribuido



corresponde al pago a **proveedores** de bienes y servicios. De esta manera dinamizamos la economía de nuestra región.

Estos resultados nos hicieron merecedores de una condecoración por parte de la Fundación Andi por ser una empresa inspiradora. Asimismo, ingresamos a la iniciativa Business Call to Action de Naciones Unidas, por nuestro empeño en desarrollar negocios inclusivos y plantear soluciones a desafíos económicos y sociales de nuestro país, al tiempo que incrementamos nuestra competitividad.



## Gestión y protección del medio ambiente

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

Hoy, más que nunca, tenemos la responsabilidad de promover una transformación cultural en la que el cuidado por nosotros mismos, por los demás y por el ambiente estén en el primer renglón de importancia. Somos una organiza-

ción comprometida con el futuro de los recursos para las generaciones venideras, por eso operamos bajo parámetros de ecoeficiencia, teniendo en cuenta la protección del medio que nos rodea.

“Haz eco”, nuestra estrategia ambiental, nos permitió mantener el enfoque preventivo en 2018:



**Eficiencia energética:** extendimos el programa de eficiencia energética a siete nuevos puntos de servicio, realizando un cambio tecnológico de iluminación fluorescente a iluminación led. Este proceso fue acompañado por jornadas de seguimiento, control, capacitación y sensibilización a colaboradores, frente al consumo responsable y eficiente de la energía.

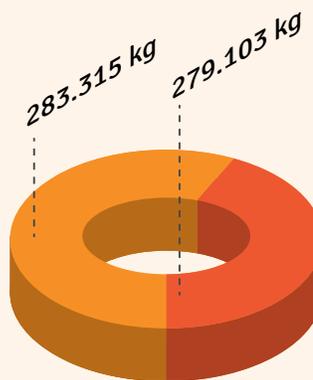
El resultado alcanzado por esta gestión fue la reducción del 9,1% del consumo de energía de toda la Caja respecto al año anterior, representados en un ahorro anual de 411 millones de pesos.

### Consumo por tipo de fuente en Kwh<sup>5</sup>

● 2017 ● 2018

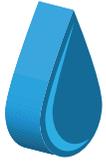


Energía eléctrica



Gas natural domiciliario

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

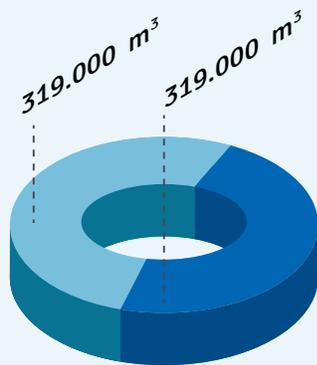


**Uso eficiente del agua:** mediante campañas de prevención continuamos fomentando el ahorro del agua. Además, realizamos frecuentes controles estrictos para determinar si se han presentado derrames de sustancias contaminantes en nuestras fuentes de aprovisionamiento: aguas superficiales, subterráneas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

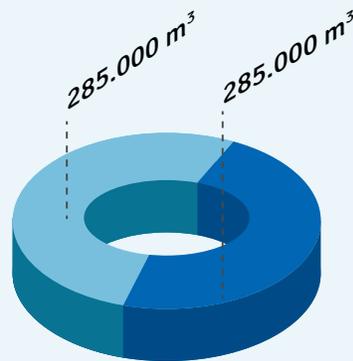
En 2018 logramos la reducción del 8,7% en el consumo de agua, lo que se traduce en 75.055 m<sup>3</sup>.

### Fuentes de captación de agua (consumo m<sup>3</sup>/año)

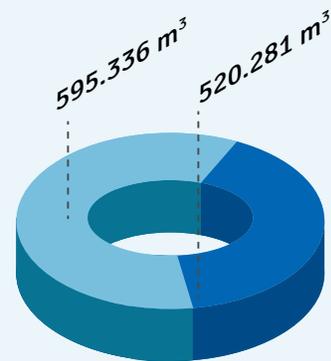
● 2017 ● 2018



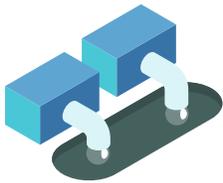
Aguas superficiales



Aguas subterráneas



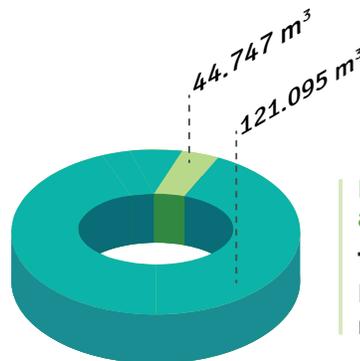
Acueducto



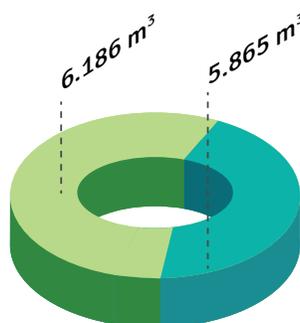
**Minimización y control de vertimientos:** trabajamos para tener un adecuado control de los vertimientos líquidos que generamos en los centros recreativos. Dichos vertimientos se realizan en concordancia con los procesos establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

### Destino de vertimientos líquidos

● 2017 ● 2018



**Fuentes de aguas superficiales**  
**Tratamiento:**  
 Biodiscos y método natural.



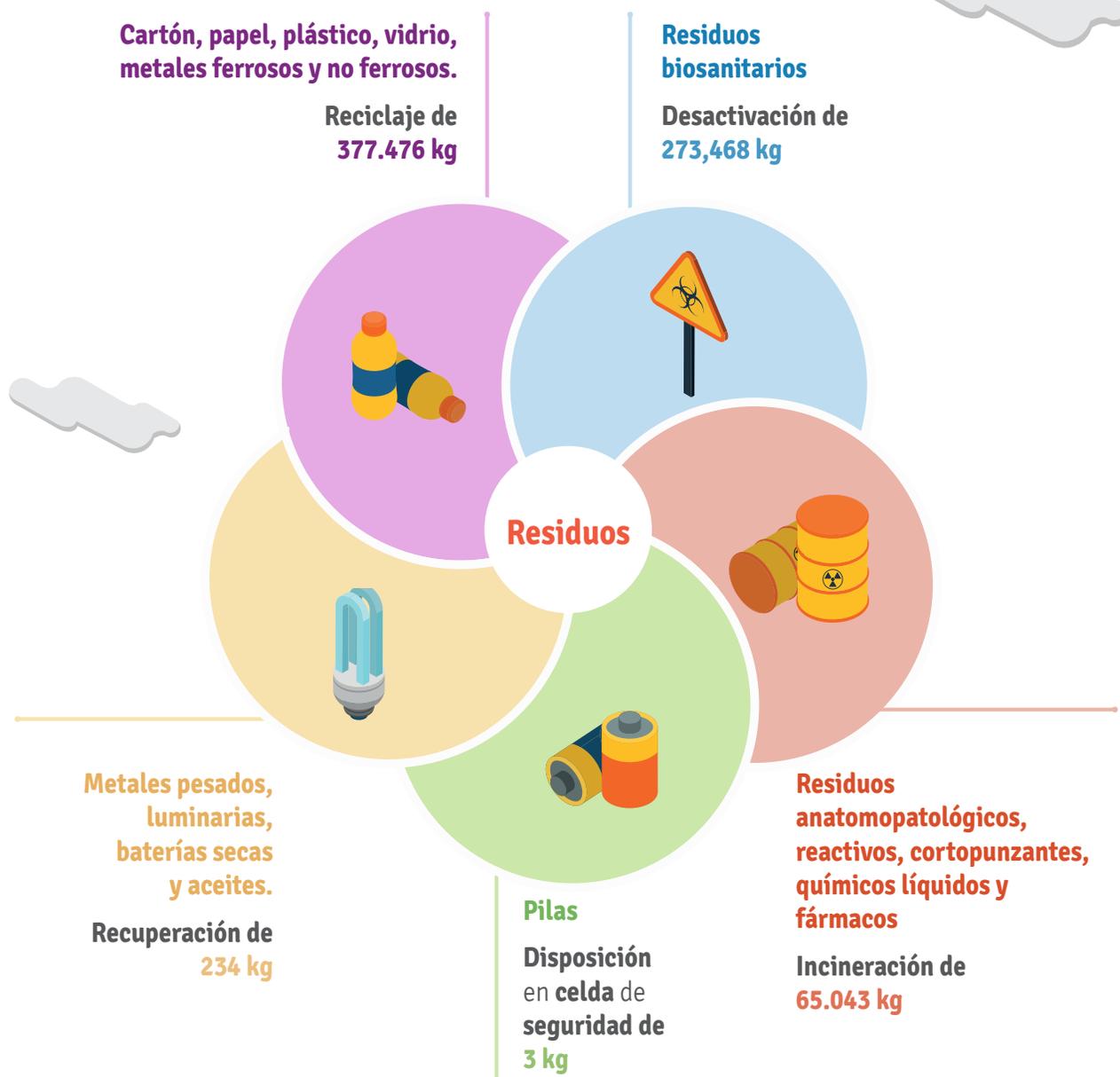
**Infiltración al suelo**  
**Tratamiento:**  
 Métodos naturales.



**Manejo de residuos:** adelantamos la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) para las Unidades Estratégicas de Servicio (UES) Educación y Mercadeo, en las que implementamos un programa de gestión de residuos para cada punto de servicio.

### o Disposición de residuos no peligrosos

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

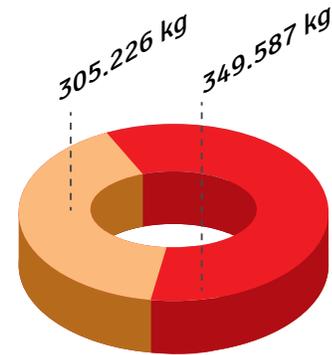



**Disposición de residuos**

**peligrosos:** contamos con proveedores externos especializados que se encargan de su recolección, tratamiento y transporte. Los residuos

peligrosos hospitalarios e industriales son transportados por la empresa Ambientales de Colombia S.A. E.S.P. (Tecniamsa), las luminarias y pilas son transportadas por la empresa encargada de los programas de posconsumo Innova y Pilas con el ambiente.

● 2017 ● 2018


**Generación de residuos peligrosos**
**Residuos peligrosos por tipo y peso**

	Peso (kg)		Peso (kg)
 Biosanitarios	<b>273.468</b>	 Metales pesados	<b>88</b>
 Anatomopatológicos	<b>28.718</b>	 Químicos líquidos	<b>148</b>
 RAEE	<b>10.844</b>	 Fármacos y contenedores	<b>18.264</b>
 Reactivos	<b>11.161</b>	 Pilas	<b>3</b>
 Cortopunzantes	<b>6.752</b>	 Luminarias	<b>143</b>

**Tratamiento:**
**Residuos hospitalarios**

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





Estamos convencidos de que la formación en cultura ambiental es el primer paso para lograr cambios; por eso en nuestras estrategias de acción y comunicación involucramos y empoderamos a nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente.



**Viernes de Haz eco:** Estrategia de comunicación interna a través de *mailing* o de tomas en los pisos del edificio administrativo El Prado, en las que informamos a nuestros colaboradores medidas fáciles de implementar en el hogar o en espacios familiares y sociales, con el fin de disminuir los impactos ambientales. Además, con el llamado a la acción los invitamos a replicar los mensajes con sus grupos cercanos, ya que de eso se trata, de hacer eco.



**Capacitación a colaboradores:** Como parte de nuestra estrategia ambiental, durante 2018 realizamos 83 capacitaciones en diversos temas relacionados con la buena gestión de recursos y la apropiación de la cultura del cuidado del medio ambiente. Con esta estrategia se impactaron 1.590 colaboradores.

	Tema	Número de capacitaciones	Número de colaboradores capacitados
	Sistema de gestión ambiental	21	402
	Gestión integral de residuos sólidos	43	818
	Vertimientos	7	162
	Uso eficiente del agua	7	105
	Uso eficiente de la energía	5	103



**Protección de la biodiversidad:** En la implementación de la norma de sostenibilidad en el complejo recreacional Calima y los hoteles de Silvia y Coconuco, identificamos los aspectos tanto positivos como negativos que impactan la biodiversidad de las zonas aledañas. Una de las estrategias de conservación fue la señalización de las especies arbóreas y animales de la zona para que los visitantes las conozcan y las protejan. Además, mantenemos y conservamos la cuenca de la quebrada Palermo y las zonas de protección para avistamiento de aves.



Ejercemos un control estricto frente al cumplimiento de la normativa ambiental vigente, así como de nuestra contribución a los principios del Pacto Global que comprenden la dimensión ambiental.





# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018



## SEDE PRINCIPAL COMFANDI

Sede Administrativa  
y de Servicios El Prado  
Carrera 23 No. 26B-46  
Cali, Valle del Cauca - Colombia  
PBX: 334 00 00

**Línea gratuita nacional:**

**018000 968410**

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

Síguenos en:

 /comfandi

 @comfandi

 @comfandi

 canalcomfandi