

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021



**Comfenalco Valle**  
 **del agente**

# Tabla de contenido

Mensaje de nuestro Director General .....	3	Gestión económica y financiera .....	49
Nuestra Caja de Compensación Familiar .....	7	• Desempeño económico	
• ¿Quiénes somos?		• Presencia en el mercado	
• Nuestros servicios			
• Nuestro impacto social en cifras		Nuestra gente y gestión social .....	55
Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad .....	22	• Empleo	
• Acerca del informe		• Beneficios para nuestros colaboradores	
• Aspectos materiales y cobertura		• Salud y Seguridad en el trabajo	
• Asuntos de sostenibilidad		• Capacitación y educación	
• Materialidad		• Evaluación de desempeño	
• Validación y priorización de los grupos de interés		• Inversión social	
• Resultados del diálogo con grupos de interés		Nuestra gestión por el medio ambiente ...	79
Gobierno Corporativo, principios y valores .....	34	• Uso eficiente del agua	
• Direccionamiento estratégico		• Eficiencia energética	
• Organigrama general		• Efluentes y residuos	
• Órganos de Dirección		• Biodiversidad	
• Comités de apoyo y principios éticos		Tabla de indicadores GRI .....	88
• Nuestras políticas			

# Mensaje de nuestro Director General

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

## Mensaje de nuestro Director General



El 2021 también fue año retador y lleno de desafíos para todos, donde la pandemia puso a prueba nuestra capacidad de volver a comenzar para adaptarnos a nuevas formas de vivir, aprender, relacionarnos, consumir y trabajar.

Además, el mundo y el país, en especial la región Pacífica, se enfrentaron a problemáticas que cobraron mayor complejidad, resultado de la crisis económica y de los problemas de cada ciudad, donde la inequidad social dejó ver su mayor impacto.

Y ante este panorama, las Cajas de Compensación Familiar continuamos firmes y presentes con nuestra misión social, desarrollando acciones sostenibles que nos permitieron mantenernos vigentes y necesarios para garantizar el bienestar social de las empresas, los trabajadores, sus familias y la comunidad en general.

Es así como desde el Sistema de Subsidio Familiar, aportamos y gestionamos servicios y programas que en el 2021 contribuyeron a la reactivación económica desde un enfoque social, la generación de empleo, la asignación de subsidios, entre otros beneficios para la gente.

En Comfenalco Valle Delagente la sostenibilidad es un asunto que convoca a todos y desde nuestro día a día creamos valor para nuestros grupos de interés, aportando al crecimiento, bienestar y desarrollo de los municipios vallecaucanos donde participamos y descentralizando nuestro impacto social a otras regiones del país a través de la implementación de proyectos sociales de la mano de alianzas interinstitucionales que fortalecen la construcción colectiva bajo un mismo propósito: nuestra gente.

Este año presentamos nuevamente el Informe de Sostenibilidad 2021, un ejercicio detallado y transparente para que nuestros grupos de interés conozcan cómo desde Comfenalco Valle Delagente logramos la transformación desde lo social, financiero, económico y ambiental.

# Mensaje de nuestro Director General

En este documento se exponen los resultados logrados a partir de los objetivos organizacionales propuestos, los cambios corporativos más destacados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021, y los próximos desafíos a enfrentar.

Bajo los lineamientos del Estándar GRI en su versión 2016, elaboramos nuestro informe, el cual cuenta con un nivel Esencial o Core, además, los indicadores de desempeño están alineados con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a los cuales Comfenalco Valle Delagente se encuentra vinculado desde el año 2009.

Asimismo, la gestión documentada durante el 2021 también es una contribución a nueve (9) de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Fin de la pobreza, Salud y bienestar, Educación de calidad, Agua limpia y saneamiento, Energía asequible y no contaminante, Trabajo decente y crecimiento económico, Ciudades y comunidades sostenibles, Producción y consumo responsable y Alianzas para lograr los objetivos.

En materia de empleo, nuestra Caja de Compensación Familiar continuó apostándole al bienestar de sus 1.050 colaboradores que en el 2021 estuvieron representados por 556 mujeres con el 53% y 494 hombres con el 47%. Los empleos directos llegaron a 739 en donde el 98% del

personal se vinculó laboralmente a través de un contrato indefinido. Por su parte, 311 empleos indirectos se generaron para el personal tercerizado que presta sus servicios a nombre de la corporación en las sedes administrativas y Centros Recreacionales en el Departamento.

De la mano de nuestros aliados, logramos en el 2021 implementar proyectos educativos, de empleo y emprendimiento que transforman la vida de las personas con mayor vulnerabilidad. Fueron más de \$1.923 millones de pesos invertidos en programas para los municipios vallecaucanos como Cali, Jamundí, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura.

El medio ambiente es parte fundamental de nuestra agenda sostenible. Logramos efectuar acciones para la conservación, el mantenimiento y la protección de la zona en 60 hábitats protegidos o restaurados del Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, el cual está dentro de un área declarada como zona protegida por los Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Estos resultados y los que encontraran en el informe, evidencian la gestión de nuestra Caja de Compensación Familiar ante nuevas oportunidades que el 2021 nos presentó y para las cuales buscamos siempre integrar a nuestros grupos de interés, sumando compromisos y

# Carta del Director

esfuerzos para continuar generando relaciones de confianza, mirando de forma integral para tomar decisiones basadas en nuestro propósito superior: Transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

A nuestros colaboradores, gracias, son ellos parte esencial de nuestro enfoque social, y con su experticia y pasión por el servicio, hacen de Comfenalco Valle Delagente una Caja de Compensación Familiar cercana y para la gente.

A nuestro Consejo Directivo y a los Entes de Control, les manifestamos que seguimos convencidos trabajando por la sostenibilidad del Sistema de Subsidio Familiar, como motor de una mejor calidad de vida para los colombianos.

Muchas gracias.



CONSEJO DIRECTIVO  
**FELICE GRIMOLDI REBOLLEDO**  
DIRECTOR GENERAL



# Nuestra Caja

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

# Nuestra Caja

## ¿Quiénes somos?

Comfenalco Valle Delagente es una entidad sin ánimo de lucro que, desde hace más de 63 años, brinda beneficios a los trabajadores formales y sus familias en el Departamento del Valle del Cauca.

Crea incentivos que buscan el bienestar integral a través de servicios y programas, como: entrega de diferentes subsidios y prestación de servicios de Vivienda, Educación y Cultura, Recreación, Entretenimiento y Deportes, Turismo, Agencia de Empleo, Cooperación Nacional e Internacional, entre otros.

Estos beneficios son posibles gracias a la contribución del aporte de prestación social de origen laboral realizado por las empresas afiliadas a la corporación.

Es así como nuestro propósito superior se orienta a: **“Transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo”.**

### Misión

Comfenalco Valle Delagente es una organización que aporta al bienestar social de la población afiliada, empresas, trabajadores de menores ingresos, sus familias y grupos de interés, a través de la prestación de servicios sociales enmarcados en el Sistema del Subsidio Familiar.

### Visión

Comfenalco Valle Delagente es reconocida como la mejor opción en la prestación de servicios sociales y contribuye al desarrollo integral del trabajador de menores ingresos y su familia, fortaleciendo la competitividad de las empresas como motores de transformación, progreso social y crecimiento económico, enmarcado dentro del Sistema del Subsidio Familiar.





# Nuestra Caja

## Nuestros servicios



### Subsidios

Contribuimos en el bienestar de las empresas y sus colaboradores por medio de programas y actividades con propuesta de valor y tarifas subsidiadas. Ofrecemos diferentes subsidios que permiten apoyar económicamente a los trabajadores y sus familias, solventando algunas de las obligaciones en educación o manutención del hogar. Dentro de estos subsidios, podemos encontrar: Subsidio familiar en dinero, Subsidio de vivienda, Kit escolar, Subsidio al desempleo, entre otros.



### Vivienda

Estamos comprometidos con la política social del Gobierno Nacional, es por eso que hacemos parte del subsistema de financiación del Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social, contribuyendo con la disminución del déficit habitacional cuantitativo y cualitativo de la población vallecaucana, cuyas condiciones socioeconómicas no les permiten acceder a un techo propio, bien sea con la compra de vivienda nueva o usada, construcción en lote propio, o mejorando su vivienda actual.



### Recreación, Entretenimiento y Deportes

Convencidos de la necesidad que tienen nuestros afiliados y sus familias de disfrutar de un “Bienestar Integral”, brindamos programas que les permiten desconectarse de la rutina para conectarse con el sano esparcimiento y el aprendizaje mediado por el juego y la sana diversión, a través de programas de Recreación, Deportes y Turismo Social.

# Nuestra Caja

## Nuestros servicios



### Educación y Cultura

Promovemos servicios de educación, biblioteca y cultura, orientados a la formación integral, el bienestar y el esparcimiento de trabajadores afiliados, sus familias y público en general, a partir de actividades de formación, artísticas y eventos culturales. Por medio de nuestro Instituto PEC DELAGENTE, contribuimos a la formación para el trabajo y el desarrollo humano, con la oferta de programas técnicos laborales, formación continua y el programa de inglés.



### Agencia de Empleo

Con el propósito de mitigar los efectos del desempleo en la región, la agencia privada no lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Valle Delagente, desarrolla acciones que permiten el encuentro entre la oferta y la demanda laboral en el Valle del Cauca, mediante la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo, dirigidos a usuarios, buscadores de empleo y empresas que requieran talento humano para la ejecución de sus actividades.

## Nuestra Caja

Datos unificados de la Caja de Compensación Familiar y la EPS

### Inversión social



**\$760.236**

Cifra expresada en millones de pesos.

### Beneficiarios



**817.033**

### Cantidad de usos de los servicios



**4.758.267**

### Ingresos



**\$733.989**

Cifra expresada en millones de pesos.

## Nuestra Caja

Afiliados y Aportes del 4%

### Población beneficiada Caja



565.232

### Empresas afiliadas



13.682

### Los aportes del 4% ascendieron a:



\$270.599

Cifra expresada en millones de pesos.

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Subsidio Familiar en Dinero total pagado



**\$81.068**

Cifra expresada en millones de pesos.

### Cuotas de Subsidio Familiar en Dinero pagadas



**2.058.942**

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Subsidio de Vivienda asignado



**\$30.985**

Cifra expresada en millones de pesos.

### Cantidad de Subsidios de Vivienda asignados



**1.145**

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

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



409.069



## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

Total de personas beneficiadas con los servicios de Educación y Cultura



123.079

Total de personas beneficiadas con el PEC DELAGENTE



24.060



## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

Agencia de Empleo

### Subsidio de Emergencia asignado



**\$10.206**

Cifra expresada en millones de pesos.

### Cantidad de Subsidios de Emergencia asignados



**4.055**

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Recurso asignado en formación para el empleo



**\$6.576**

Cifra expresada en millones de pesos.

### Cantidad de personas beneficiadas en formación para el empleo



**9.177**

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Valor en Créditos Sociales desembolsados



### Cantidad de Créditos Sociales desembolsados



Del total de los créditos, el **90%** se otorgó a afiliados de las categorías A y B, cumpliendo con nuestro objeto social de beneficiar a nuestros afiliados de menores ingresos.

## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Total asignado para infraestructura y equipo



# \$39.359

Cifra expresada en millones de pesos.



## Nuestra Caja

Nuestro impacto social en cifras

### Beneficiarios de Salud



246.908

### Beneficiarios del Plan Complementario



4.893

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

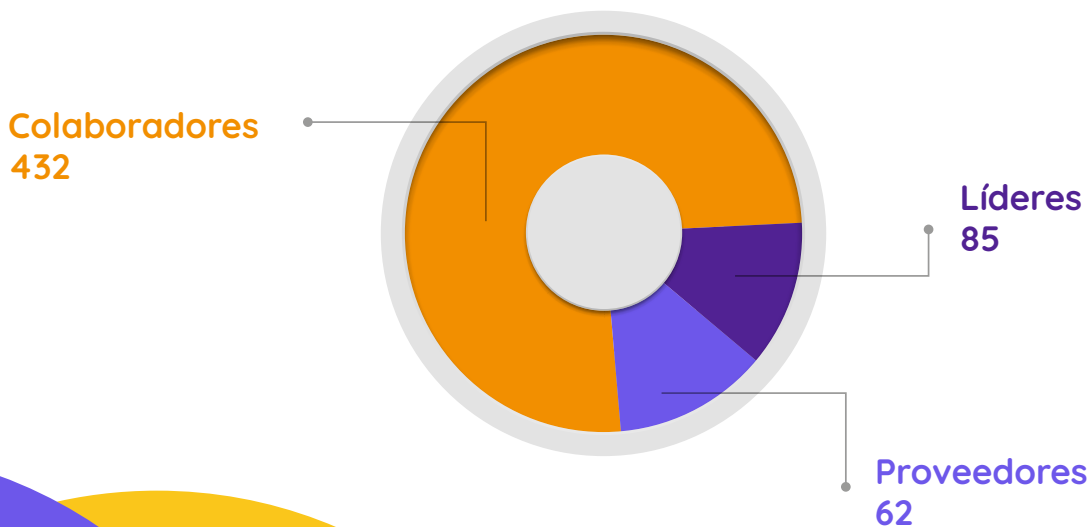
## Acerca del Informe

El Informe de Sostenibilidad cubre el año 2021 y fue realizado bajo los lineamientos del Estándar GRI en su versión 2016. Este informe cuenta con un nivel ESENCIAL O CORE. Asimismo, nuestros indicadores de desempeño están correlacionados con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a los cuales Comfenalco Valle Delagente se encuentra vinculado desde el año 2009.

## Aspectos Materiales y Cobertura

Entre los meses de enero y febrero del 2022, se desarrolló el Test de Materialidad con 579 personas representantes de colaboradores, líderes y proveedores. La distribución fue la siguiente:

Grupos de interés participantes



# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Aspectos Materiales y Cobertura

La presentación del reporte es anual y fue realizada por el equipo de Asuntos Corporativos, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la empresa. De igual forma, este año contamos con el acompañamiento de la empresa Fortalecerse, Sostenibilidad Empresarial, que nos brindó su apoyo en la formulación y elaboración de nuestro informe. Dicho test fue realizado para Comfenalco Valle Delagente, el cual representa la persona jurídica que responde por la operación de la organización en el Departamento del Valle del Cauca.

## Asuntos de Sostenibilidad

El hallazgo de asuntos materiales de sostenibilidad de Comfenalco Valle Delagente fue el resultado de un ejercicio participativo, donde se priorizó un conjunto de aspectos aplicables a la realidad competitiva y normativa de la empresa. Estos fueron formulados a través del análisis de las tendencias en materia de sostenibilidad que otorgan el Global Reporting Initiative GRI, relacionadas a esta industria (sector social).

Los asuntos fueron los siguientes:

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

## Materialidad

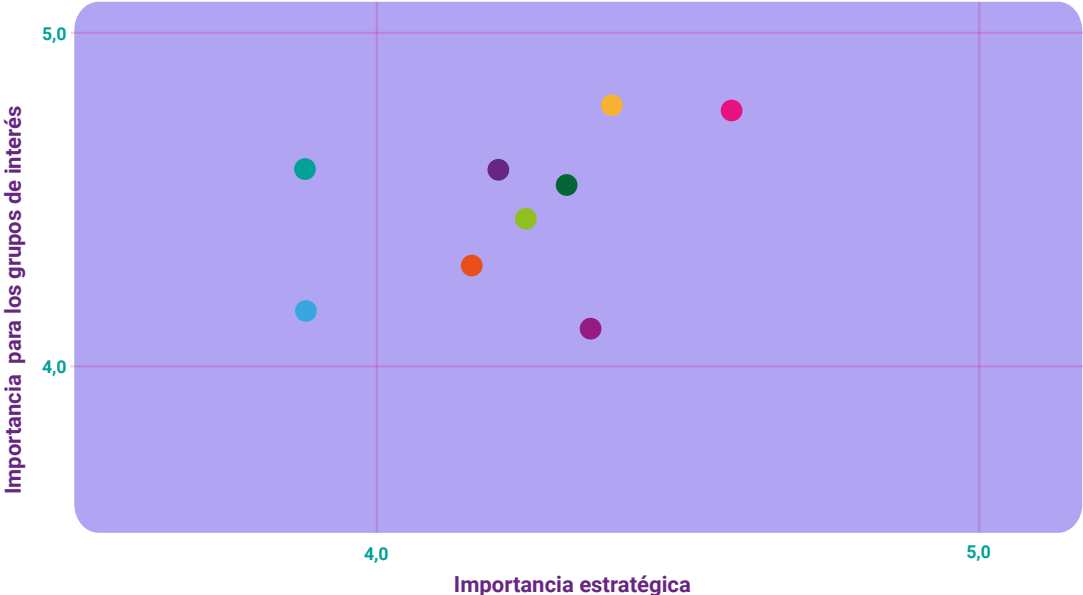
Para la validación y la definición de la materialidad de los nueve (9) asuntos de sostenibilidad de la organización, se utilizaron las pautas formuladas por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), donde a través de unos criterios, se define la importancia estratégica tanto interna como externa. En esta ocasión, no se incluyó biodiversidad en el ejercicio, pues había presentado una materialidad menor relativa frente a los otros asuntos. Sin embargo, en el informe se incluye un indicador que da cuenta de este tópico.



# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

El resultado de dicho ejercicio se plasma en la siguiente matriz de materialidad:

Sobre estos asuntos materiales, reportamos los impactos a los diversos grupos de interés.



- Desempeño económico.
- Gestión del agua.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Presencia en el mercado.
- Gestión de efluentes y residuos.
- Capacitación y educación.
- Gestión de energía.
- Colaboradores.
- Comunidades locales.

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En reflejo de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés, contribuimos al cumplimiento de los siguientes nueve (9) Objetivos de Desarrollo Sostenible:



### Identificación y priorización de grupos de interés:

A través de los criterios formulados por la AA1000 (Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad), se identificaron nuevos grupos de interés, se validaron los propuestos en períodos anteriores y finalmente, se priorizaron en función de los impactos que generan y reciben.

Los criterios utilizados para priorizar, radican en la capacidad de influencia que tienen los diversos grupos de interés sobre operaciones clave de la empresa y como ella, de igual forma con su operación afecta las decisiones de estos grupos. Este análisis se realiza en un escenario temporal, pues validamos estos grados de influencia en doble vía, tanto en el presente como en el futuro.

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Resultados del ejercicio de priorización

A partir de los siguientes **criterios** y una **escala Likert de 1-5**, se priorizaron los grupos de interés para la empresa:

- **C1** ¿Ejercen influencia sobre los Objetivos estratégicos?
- **C2** ¿Son afectados por la operación de la empresa?
- **C3** ¿Son afines al cumplimiento de los Objetivos estratégicos de la empresa?
- **C4** ¿Tienen relaciones institucionalizadas y formalizadas con la empresa?

GRUPO DE INTERÉS	PRIORIDAD
EMPRESAS AFILIADAS	5,0
AFILIADOS Y SUS FAMILIAS	4,5
LÍDERES Y COLABORADORES	4,5
PROVEEDORES	4,0
REGULADORES	4,0

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

GRUPO DE INTERÉS	CLASIFICACIÓN	CANALES DE INTERACCIÓN	CARÁCTER
EMPRESAS AFILIADAS	ALTO	Página web corporativa, portal web Lazos Delagente, línea telefónica, correo electrónico, redes sociales, encuestas de satisfacción, Informes de Gestión y Sostenibilidad, Equipo Comercial Caja y Registro y Aportes.	DOBLE VÍA
AFILIADOS Y SUS FAMILIAS	ALTO	Centro Integral de Servicios, App Delagente, Hoteles Delagente, encuestas de satisfacción, áreas de servicios Caja, PQRSF, línea telefónica, página web corporativa, chatbot Diligente, portal web Lazos Delagente, redes sociales y correo electrónico.	DOBLE VÍA
LÍDERES Y COLABORADORES	ALTO	Medición de clima laboral, Plan de Bienestar, intranet, correo electrónico corporativo, línea ética, Comité de ética y convivencia laboral.	DOBLE VÍA
PROVEEDORES	ALTO	Evaluación de proveedores.	UNA VÍA
REGULADORES	ALTO	Superintendencia de Subsidio Familiar, Superintendencia de Salud, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Vivienda, Contraloría General de la Nación y Unidad de Servicio Público de Empleo.	DOBLE VÍA

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Resultados del diálogo con grupos de interés

Para nosotros el año 2021 representó una oportunidad más de continuar innovando en la prestación de nuestros servicios, adaptando nuestro modelo de operación para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Basados en nuestros valores corporativos e inspirados en **el propósito superior de Transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas generando crecimiento, bienestar y desarrollo**, continuamos escuchando la voz de nuestros usuarios a través de diversos canales de atención y espacios de relacionamiento, para materializar la estrategia competitiva a través de acciones que mejoren la experiencia del cliente, construyendo relaciones de lealtad, confianza y oportunidades de inclusión para la población más vulnerable en los municipios donde hacemos presencia.

A continuación, se presentarán las acciones destacadas donde nuestros grupos de interés tuvieron participación.

## Accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGBTQ+

### Jornadas de sensibilización en Diversidad e Inclusión

En el marco de la Estrategia Corporativa de Diversidad e Inclusión y con el acompañamiento de la Cámara de Comerciantes LGBTQ+ de Colombia logramos realizar cinco (5) conferencias virtuales, beneficiando a 614 colaboradores de la Caja de Compensación Familiar y de la EPS, con el objetivo de fortalecer los conceptos claves, marco legal, sus implicaciones y casos prácticos enfocados en afianzar la competencia Soy Servicio.

- Frecuencia: Del 30 de noviembre al 6 de diciembre del 2021.
- Tipo de participación: Conferencia virtual.
- Grupos de interés participantes: Colaboradores y proveedores.

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Mejoras para la accesibilidad de los usuarios

Implementamos mejoras para facilitar el acceso de los usuarios a nuestras sedes, con una inversión de \$460 millones de pesos. Adaptamos los espacios físicos para las personas que presenten una discapacidad, con señalización y horarios en lenguaje braille. La mejora en accesibilidad a la página web, aumentó las visitas a 2.586.604 en el 2021. Se crearon Centros de Relevo para atender personas con discapacidad auditiva a través de un traductor en la plataforma SERVIR de Fenascal.

- Frecuencia: Junio del 2021 a junio del 2022.
- Tipo de participación: Proyecto de inversión teniendo en cuenta los lineamientos de la Circular 008 del 2020, expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- Grupos de interés participantes: Clientes (individuales y empresariales), proveedores, colaboradores, entes de control y la comunidad en general.

## Canales de atención con servicios digitales

- Habilitamos nuevos canales digitales y procedimientos ágiles para facilitar el acceso a los servicios de la Caja de Compensación Familiar.
- Recibimos **715.463** consultas durante el año y el **93%** se atendieron directamente desde los canales. Del total, **50.593** fueron tramitadas con los servicios para brindar una mejor resolución.
- El porcentaje de participación en la atención de los nuevos canales digitales fue del **43%**. En el chatbot Diligente respondimos **186.552** consultas frecuentes, y **16.915** consultas que no pudieron ser resueltas por el Bot fueron atendidas con el apoyo de un agente humano.
- La sección “Servicio al cliente” en la página web registró **104.000** visitas. A partir de octubre, el formulario de autogestión de peticiones PQRSF recibió **914** consultas radicadas. En la atención por redes sociales, logramos **16.368** interacciones, y en las citas virtuales asesoramos a **1.333** personas.

# Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

## Otros canales de atención

- En la línea telefónica se atendieron **207.012** llamadas, y se gestionaron **62.033** correos electrónicos.
- De manera presencial, nos visitaron **138.775** usuarios que contaron con el acompañamiento de asesores de servicio en Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Roldanillo, Sevilla, Caicedonia, Cartago y Buenaventura.



## Gestión de las peticiones para la mejora de la experiencia del cliente

- En el 2021 gestionamos **104.176** peticiones, un **0,3%** menos que el año anterior. Del total, el **99%** se resolvieron en un tiempo promedio de **tres días hábiles**, un reto corporativo para reducir los tiempos de respuesta.



## Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

- Adicionalmente, para asegurar la calidad en la respuesta a las peticiones, capacitamos virtualmente en Lenguaje Claro a **153** colaboradores y **190** más recibieron sensibilización para entregar respuestas argumentadas, completas y de fondo.
- Estas acciones contribuyeron a obtener por parte de nuestros afiliados, una calificación del **96%** en la pertinencia con la respuesta a las peticiones y un nivel de satisfacción del **84%**.



### Medición de la experiencia del cliente para generar lealtad

- En el 2021 logramos conocer la percepción de los clientes frente a su experiencia con nuestros servicios, aplicando más de **13.000** encuestas de satisfacción; además, realizamos **16** grupos focales virtuales como espacios de encuentro directo y analizamos las peticiones como fuente de información.





## Nuestros grupos de interés y asuntos de materialidad

- Entre las necesidades manifestadas por los usuarios y la comunidad en general, se identificaron oportunidades de mejora en el acceso para la autogestión de trámites virtuales; claridad y oportunidad en la información suministrada; comunicación constante sobre actividades y programas; atención resolutive, empática e incluyente; actividades de entretenimiento en los Centros Recreacionales; acompañamiento personalizado para algunos programas; compra de servicios a través de canales digitales y nuevos medios de pago.
- Derivado de estas necesidades, implementamos un modelo de priorización basado en la identificación de los puntos de dolor y críticos del cliente, para gestionar **317** mejoras identificadas, con un **83%** de avance a diciembre del 2021 y que agregan valor a su experiencia. Esto se refleja en los indicadores de la Dimensión Clientes, logrando una satisfacción del **94%**, un cumplimiento del **9%** por encima de la meta y un nivel de recomendación del **89%**, sobrepasando la meta del **75%**.



# Gobierno Corporativo, principios y valores

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Direccionamiento estratégico

### Objetivos estratégicos

- **Social:** aportar bienestar social a la población afiliada (trabajadores y familias).
- **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.
- **Clientes:** consolidar la propuesta de valor para los afiliados.
- **Procesos:** fortalecer la gestión de los procesos de la organización.
- **Aprendizaje y crecimiento:** desarrollar una cultura orientada a resultados a resultados, enfocada en la evaluación para el desarrollo, la apropiación de nuevas iniciativas, y el fortalecimiento del ambiente laboral.

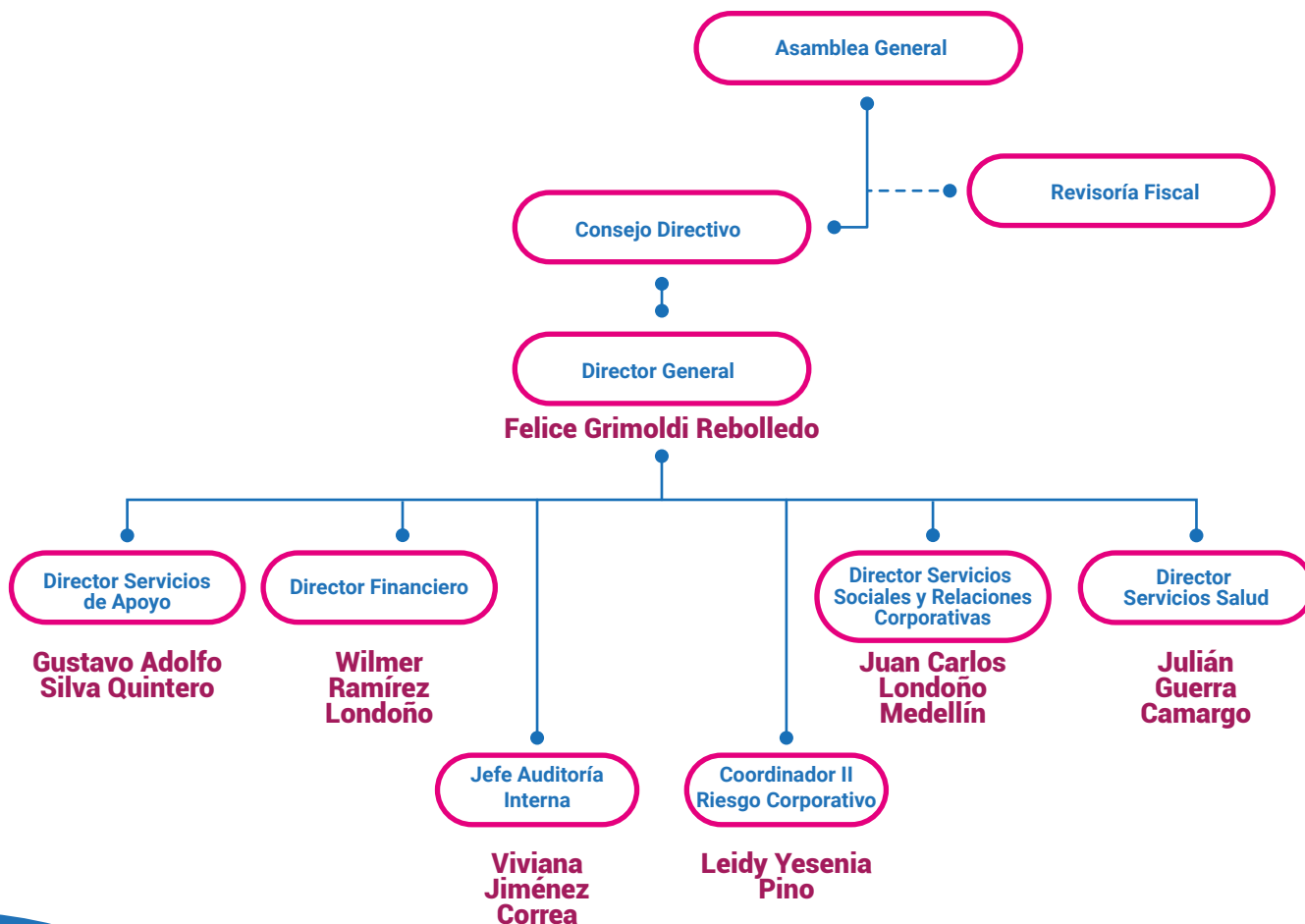
### Valores

- Somos sensibles a las necesidades de las personas, cálidos y sencillos en nuestras relaciones.
- Trabajamos en equipo para el logro de los resultados que aportan al cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.
- Generamos credibilidad y confianza a través de nuestros actos.
- Mejoramos cada día lo que hacemos, para ser más efectivos.
- Gestionamos el cambio e innovamos de forma oportuna y constructiva.



# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Organigrama general



# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Órganos de Dirección

### Asamblea General de Afiliados

Es la autoridad suprema de Comfenalco Valle Delagente y está conformada por los empleadores, afiliados y clientes hábiles o sus representantes acreditados. Esta se debe reunir por lo menos una vez al año, durante el primer semestre en la fecha indicada por el Consejo Directivo. Quórum mínimo del 25%.

### Consejo Directivo

Está integrado por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes, de los cuales cinco (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; y cinco (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, por un período de seis (6) años. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 24 de los Estatutos de Comfenalco Valle Delagente. Se debe reunir por lo menos una vez al mes y el quórum mínimo son seis (6) de los miembros principales o sus suplentes; esto se encuentra regulado en el artículo 21 de los Estatutos de la corporación.

### 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.



# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Comités Internos

El Director General creará los Comités que considere necesarios como parte del apoyo que requiere el análisis, evaluación y adopción de las políticas corporativas y demás temas en que se ocupe.

A la fecha, estos son los Comités reconocidos por la organización:

- Consejo Directivo (subcomité proyectos, subcomité gestión y Comité de Auditoría Interna).
- Comité de Dirección General.
- Comité de Sistema de Gestión Integral.
- Comité de Servicio al Cliente.
- Comité de Compras.
- Comité de Ética.
- Comité Estratégico de Proyectos.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
- Comité de Convivencia Laboral.
- Comité de Gestión Documental.
- Comité de Protección de Datos Personales y Seguridad de Información.

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Código de ética

El Código de Ética se define como un compendio normativo de la conducta que están obligados a adoptar todos los colaboradores de la corporación en el desarrollo de su trabajo y de las interrelaciones de la Caja de Compensación Familiar con los diferentes grupos de interés (empresas, trabajadores, familias, comunidad en general, y entes de control y vigilancia, entre otros); todo ello, encaminado a cumplir con la Misión, Visión, Valores, Objetivos y Estrategia Competitiva, fijados por la corporación en el Código de Buen Gobierno.

Este Código de Ética fue construido con la colaboración de los trabajadores de las diferentes áreas y dependencias de Comfenalco Valle Delagente, y será administrado y controlado como un documento de la Gerencia Administrativa, siguiendo siempre las directrices del Comité de Dirección y del Comité de Ética de la organización.

El Código de Ética será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, el cual estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes y colaboradores, por los medios de difusión con que cuenta la corporación.



# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Principios éticos

- En nuestros colaboradores prevalece el respeto a los derechos humanos y a la integridad personal.
- Nuestra responsabilidad es servir y garantizar el trato digno a todas las personas, priorizando aquellas que se encuentran en grupos vulnerables y en situación de discapacidad.
- Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
- En nuestra corporación, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- Preservamos los recursos naturales y el cuidado del planeta.
- Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos.
- Respetamos y cumplimos los principios, valores y reglas establecidas en la normatividad colombiana, sobre el tratamiento de datos personales, especialmente, en lo reglado por la Ley 1581 del 2012 y demás normas concordantes y reglamentarias.





# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Políticas de gestión de ética

- Los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente tienen como responsabilidad prestar un servicio eficiente, oportuno y objetivo a todos nuestros usuarios, generándoles confianza en nuestros procesos y procedimientos.
- Cumplir con las directrices, procedimientos internos implementados por Comfenalco Valle Delagente, y políticas previstas en el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Utilizar todas las herramientas disponibles para brindar a nuestros usuarios una buena experiencia en la utilización de nuestros servicios, involucrando conocimiento, habilidad, profesionalismo y buen juicio en el desarrollo de todas las actividades.
- Mantener una conducta integral y una moral intachable.
- Ejecutar su labor con calidad, rectitud, dedicación, diligencia, compromiso, responsabilidad y seriedad.
- Mantener confidencialidad en el manejo de la información: ser leales con la empresa. Por ningún motivo podrán suministrar información confidencial concerniente a sus áreas u otra área de la organización.
- Contribuir y velar por la prevalencia de un buen ambiente laboral, tanto en su área como en la organización en general.
- Mantener el respeto por las personas, la justicia y la equidad.
- Practicar la cortesía como una forma de acercamiento a nuestros clientes (internos y externos). Todos los trabajadores, en cualquier relación o contacto personal, deben actuar por principio con atención, afabilidad, cordialidad, gentileza, delicadeza, deferencia y afecto con todas las personas.

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Políticas de gestión de ética

- Mantener un desempeño eficiente y eficaz, cumpliendo con las directrices organizacionales, objetivos del cargo y el servicio al cliente.
- Hacer uso racional de los recursos, en cuanto al tiempo destinado al trabajo, dedicación, entrega y gastos.
- Aportar a su trabajo todo el conocimiento y el profesionalismo requerido para apoyar a la organización en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, y desarrollar las competencias para ser cada día más competitivos.
- Velar por el respeto y buen nombre de la empresa (reputación), dentro y fuera de ella.
- Proteger los bienes de la institución con honradez y pulcritud, y utilizarlos únicamente para los fines para los que han sido asignados.
- No participar directa o indirectamente en negocios que tengan el mismo o similar objeto social del que esté administrando.
- Procurar a diario una presentación personal impecable, con fundamento en el Manual del Buen Servicio implementado por la corporación en el Modelo de Servicio al Cliente.
- Mantener organizado y actualizado el puesto de trabajo, bajo el Modelo de Oficina expresado en el Manual del Buen Servicio implementado por la corporación en el Modelo de Servicio al Cliente.
- Acatar las normas establecidas en temas de protección y autocuidado, utilizando elementos de protección personal adecuados, y cumplir con los protocolos de bioseguridad y/o programas definidos por la corporación.

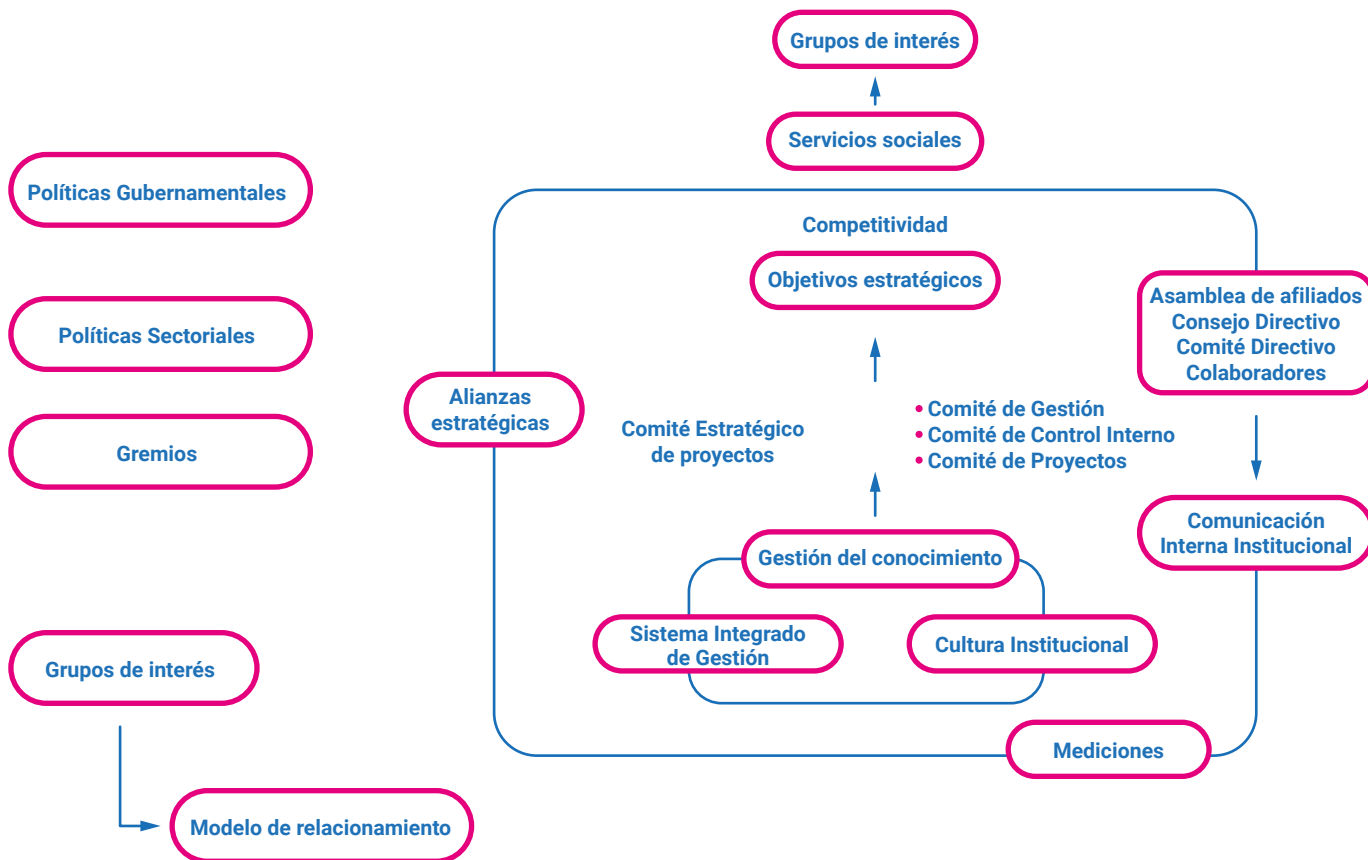
# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Nuestras políticas

- Política de responsabilidad social empresarial.
- Política de innovación.
- Política de calidad.
- Política ambiental.
- Política de servicio al cliente.
- Política de gestión para las PQRSF.
- Política de seguridad vial.
- Política de seguridad y salud en el trabajo.
- Política de tratamiento de la información – PTI.
- Política de turismo sostenible.
- Política de calidad instituto de educación.
- Política de comunicación.
- Política anticorrupción (Ley 1474 del 2011).
- Política antipiratería.
- Política frente a las demás Cajas.
- Política frente a la comunidad.
- Políticas Regulatorias del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Política de Prevención y Control de Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Modelo de gobernanza



# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Planeación estratégica

Nuestra organización construyó una herramienta de gestión que nos permite establecer el qué hacer y el camino que debemos recorrer como organización para alcanzar las metas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno de la Caja de Compensación Familiar.

### **Estrategia corporativa**

Aumentar la cobertura de nuestra población afiliada, empresas, trabajadores y sus familias, desarrollando nuevos productos y servicios sociales enmarcados en el Sistema del Subsidio Familiar, manteniendo un excelente ambiente laboral, mejorando los procesos corporativos, administrando efectivamente los recursos de la corporación y vinculando aliados estratégicos.

### **Estrategia competitiva**

En Comfenalco Valle Delagente ofrecemos a nuestra población afiliada, empresas, trabajadores y sus familias, excelentes servicios, entregando experiencias memorables, aumentando su satisfacción y estableciendo relaciones de largo plazo y de permanencia.

### **Dimensión Social:**

Aportar bienestar social a la población afiliada (trabajadores y familias).

### **Dimensión 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.

### **Dimensión Clientes:**

Consolidar la propuesta de valor para los afiliados.

### **Dimensión Procesos:**

Fortalecer la gestión de los procesos de la organización.

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Planeación estratégica

### Dimensión 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 de Proyectos

Para la materialización de nuestros objetivos estratégicos, la oficina de Gestión de Proyectos (PMO) administra el portafolio de proyectos corporativos (estratégicos y normativos), a través de la metodología implementada, realizando seguimiento al desempeño del portafolio de proyectos corporativos, con el fin de proteger las inversiones de la organización, a través del cumplimiento del plan de ajuste a los costos y gastos de la corporación.

### Programa infraestructura para nuestra población afiliada

**Objetivo:** disminuir el subsidio a la oferta e incrementar el subsidio a la demanda de los servicios de la Caja Compensación Familiar, a los afiliados de las categorías A y B.

#### Ampliación de Infraestructura del Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera - Tuluá

**Objetivo:** construir y operar el Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera ubicado en la ciudad de Tuluá, para que nuestros afiliados y la comunidad en general cuenten con una infraestructura adecuada y novedosa para las actividades de recreación y deporte, en el municipio de Tuluá y municipios aledaños, contribuyendo a brindar mejores y mayores posibilidades de servicio.

#### Ampliación infraestructura Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas

**Objetivo:** ampliar la infraestructura del Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas, para aumentar la capacidad instalada y poder proporcionar mejores espacios y servicios de recreación y deporte a nuestra población afiliada, así como la optimización de espacios para las áreas administrativas y de servicios de la Caja de Compensación Familiar.

# Gobierno Corporativo, principios y valores

## Planeación estratégica

### Ampliación Centro Múltiple de Servicios sede principal

**Objetivo:** ampliar la infraestructura del Centro Múltiple de Servicios de la sede principal, para aumentar la capacidad instalada y poder incrementar espacios y servicios de educación a nuestra población afiliada, así como la optimización de espacios para las áreas administrativas y de servicios de la Caja de Compensación Familiar.

### Programa modelo de relacionamiento para el buen servicio

**Objetivo:** implementar el modelo de relacionamiento para el buen servicio centrado en el cliente, con el propósito de garantizar experiencias de servicio que permitan generar relaciones de largo plazo y la permanencia de los afiliados en Comfenalco Valle Delagente, logrando así un factor diferenciador de competitividad.

### Servicios web

**Objetivo:** se requiere que los servicios de Registro y Aportes, brindados por la Caja de Compensación Familiar, se encuentren disponibles en el sitio web corporativo y que permita a nuestros afiliados (empresas y trabajadores) autogestión de los mismos.

### Cultura del Buen Servicio

**Objetivo:** Implementar el modelo de cultura de servicio en la Caja, para los servicios estratégicos de la corporación, alineando la estrategia, las personas, los procesos y la tecnología como pilares del modelo.

### Procesos Digitales

**Objetivo:** mejorar, fortalecer y potenciar los canales de comunicación digitales, de servicios y productos de la Caja de Compensación Familiar, con procesos tecnológicos eficientes y de vanguardia que permitan generar experiencias memorables para los usuarios, incremento de lealtad por parte de los clientes y la reputación positiva en el mercado.

## Gobierno Corporativo, principios y valores

Principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional

- ASOCAJAS – Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar.
- CODESS – Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social.
- ACRIP VALLE – Asociación de Gestión Humana Acrip Valle.
- Cámara de Comercio Colombo Americana.
- Unidad de Acción Vallecaucana.
- FENALCO – Federación Nacional de Comerciantes.
- CAMACOL – Cámara Colombiana de la Construcción Cali Valle.
- COTELCO - Asociación Hotelera y Turística de Colombia.
- ANDI - Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.
- ACOLAP - Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones.
- Comité Intergremial Empresarial Valle del Cauca.
- Cámara Colombo Americana.
- Cámara de Comerciantes LGTBIQ+ de Colombia.



# Gestión económica y financiera

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

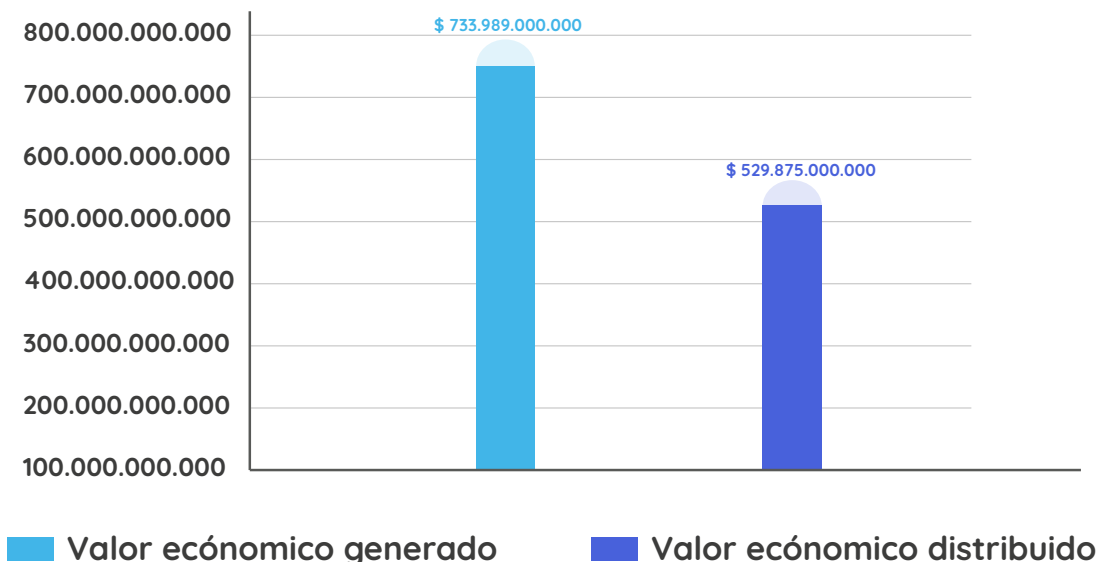
# Gestión económica y financiera

## Desempeño económico

Generamos valor y beneficios económicos a los grupos de interés con los que nos relacionamos, es decir, los colaboradores, clientes, proveedores y/o comunidad en general. Este valor es distribuido a través de salarios, compras, entre otros.

### 201-1 Valor Económico Generado y Distribuido

Valor económico generado y distribuido 2021

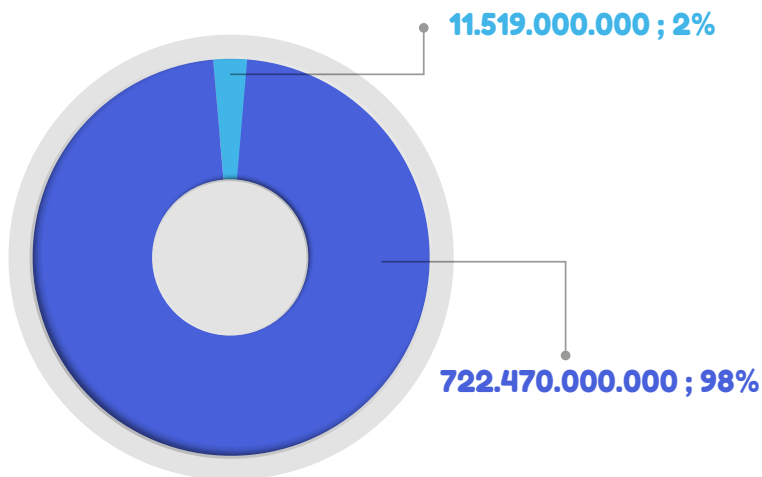


# Gestión económica y financiera

## Desempeño económico

### 201-1 Valor Económico Generado y Distribuido

#### Valor económico generado 2021



 Ingresos no operacionales

 Ingresos operacionales

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

Para el **2021** asciende a **\$733.989.000.000.**

**98%**

Ingresos Operacionales.

**2%**

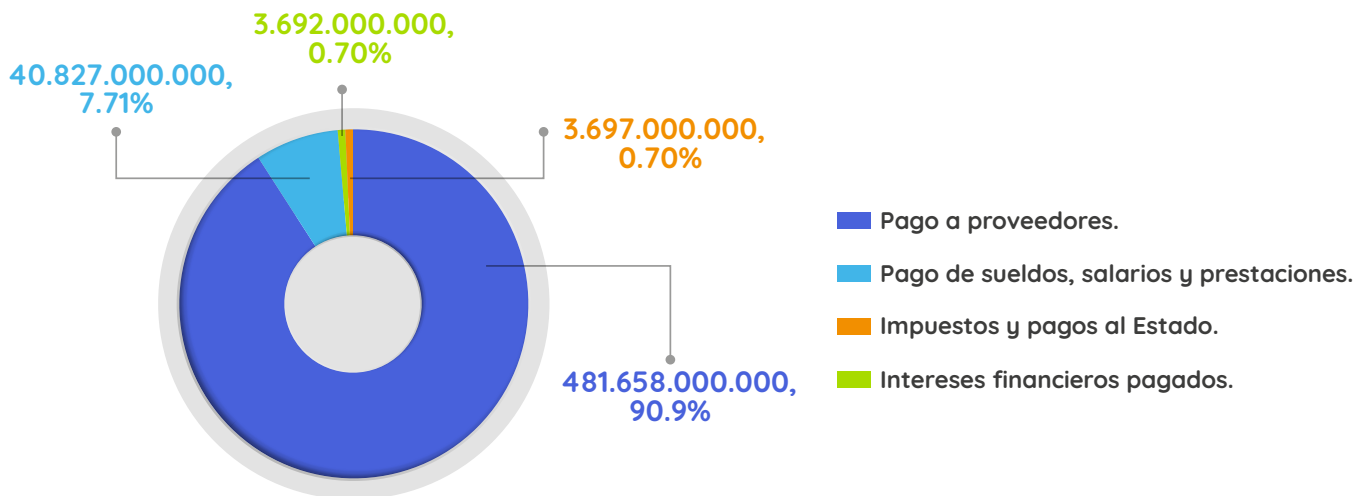
Ingresos No Operacionales.

# Gestión económica y financiera

## Desempeño económico

### 201-1 Valor económico generado y distribuido

#### Valor Económico Generado y Distribuido



Pago a proveedores



Pago de sueldos, salarios y prestaciones



Impuestos y pagos al estado



Intereses financieros pagados

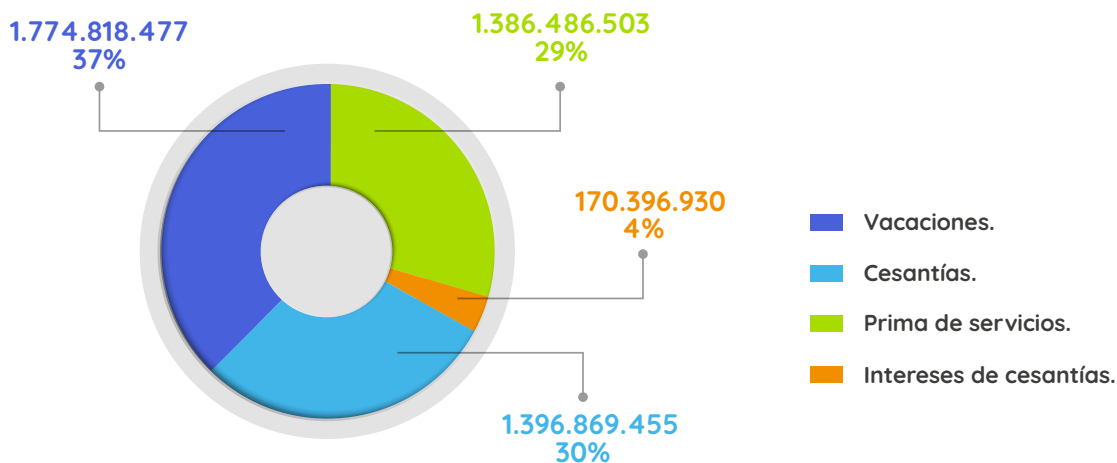
El Valor Económico Distribuido representa la capacidad de distribuir riqueza que tiene Comfenalco Valle Delagente.

**\$529.875.000.000**

# Gestión económica y financiera

## Desempeño económico

### 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación



Vacaciones.



Cesantías.



Prima de servicios.



Intereses de cesantías.

**\$4.728.571.365**

Plan de beneficios y otros planes de jubilación

# Gestión económica y financiera

## Presencia en el mercado

La presencia en el mercado se relaciona con el impacto de la Caja de Compensación Familiar en la generación de ingresos de los grupos de interés con los que se relaciona. Por ejemplo, que la Caja contribuya a la generación de empleo formal o prefiera comprarle a proveedores locales.

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

#### Salario mínimo de Comfenalco Valle Delagente



Está **10%** por encima del salario mínimo mensual legal vigente en el **2021**.

Tendencia que se ha mantenido durante los últimos 5 años.

# Nuestra gente y gestión social

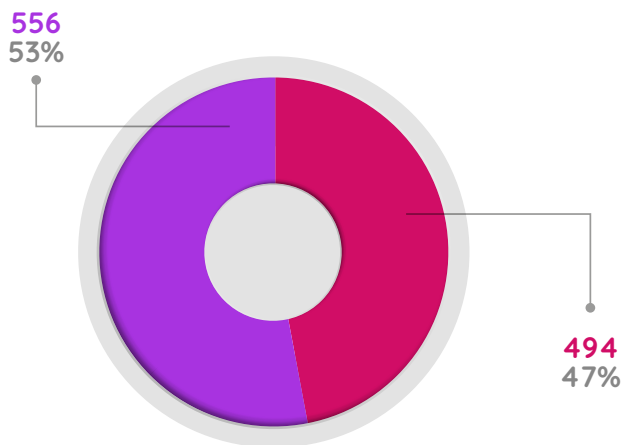
INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

Este asunto se enfoca en cómo implementamos acciones para mejorar la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores.

### 102-8 Número de colaboradores total



■ Número de empleados hombres

■ Número de empleadas mujeres



**494**  
Hombres



**556**  
Mujeres

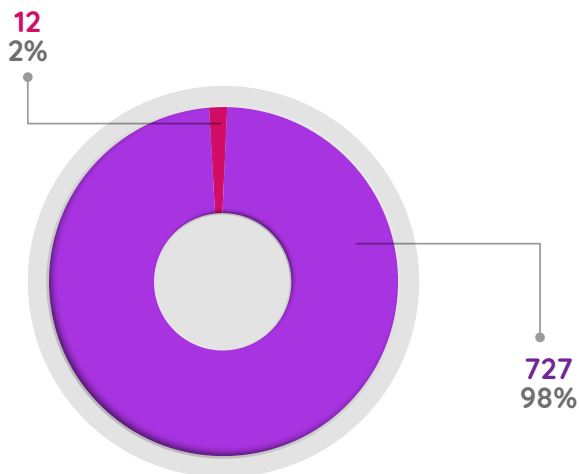
\*Empleo total se refiere a los empleados directamente e indirectamente (agencias de empleo y practicantes) contratados por la Caja de Compensación Familiar.



# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

102-8 Número total de colaboradores directos



- Número de empleados directos fijo
- Número de empleadas directos indefinido



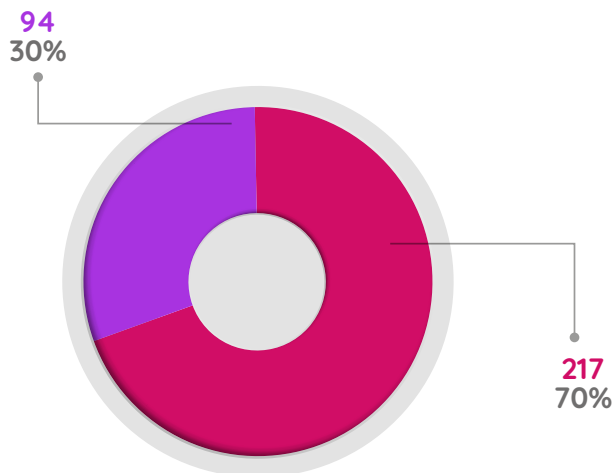
Empleos directos.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

102-8 Número total de colaboradores indirectos

Prestadores de servicios tercerizados



■ Número total de indirectos hombres

■ Número total de indirectos mujeres



Empleos indirectos totales.



217  
Hombres

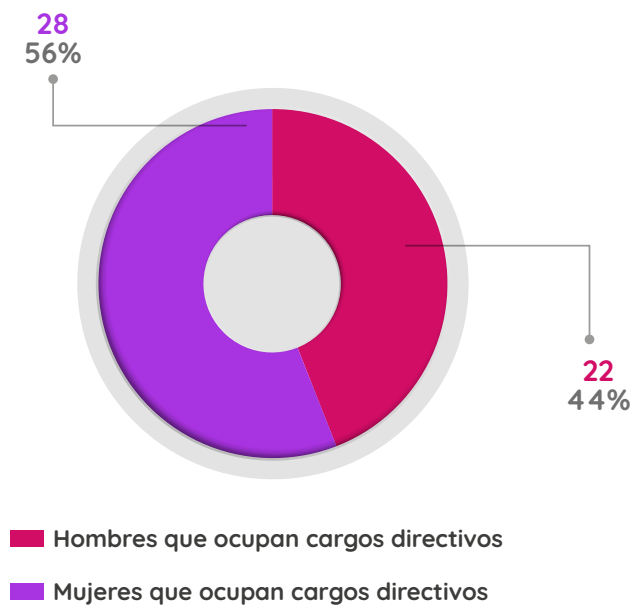


94  
Mujeres

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

102-8 Número total de cargos directivos en la empresa



Cargos directivos.



Hombres

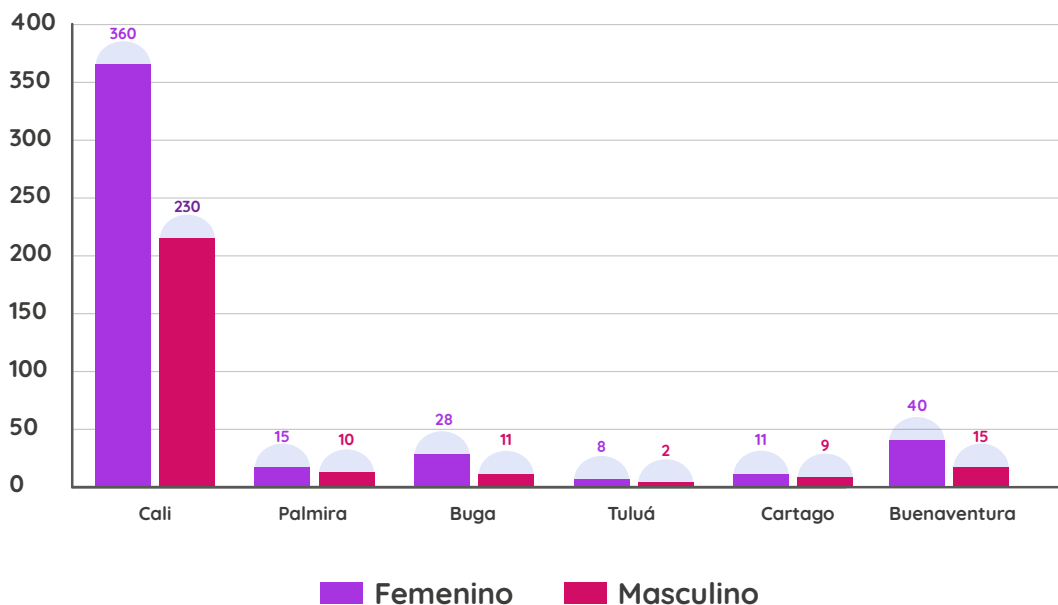


Mujeres

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

102-8 Número de colaboradores por regional y por sexo



80%

Representa la regional Cali dentro del total de **empleo directo** generado.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal



Tasa de rotación  
de personal

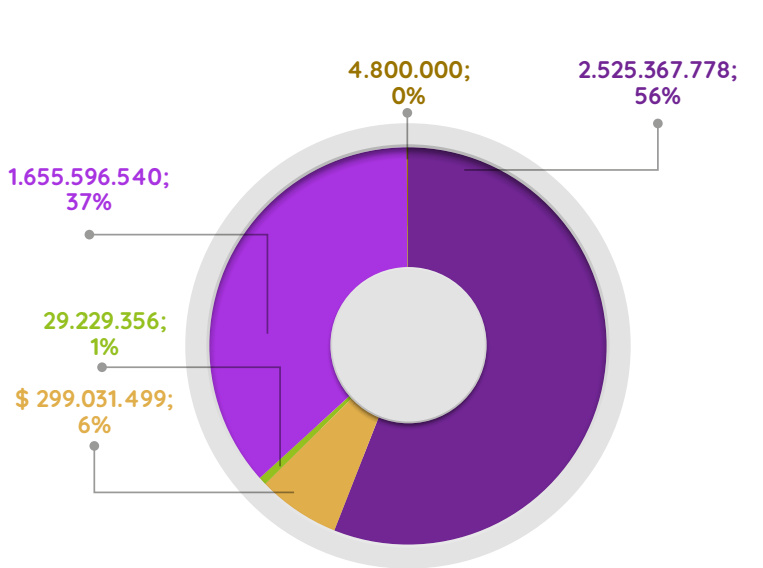


Tasa de nuevas  
contrataciones

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo



- Prima de Navidad
- Beneficio prima de vacación
- Prima por antigüedad
- Auxilio educativo hijos
- Beca educativa

**\$4.514.025.173**  
beneficios extralegales a los colaboradores.

**1657**

Cantidad de colaboradores beneficiados

**712**

Prima de Navidad

**140**

Prima por antigüedad

**26**

Beca educativa

**48**

Auxilio educativo hijos

**731**

Beneficio prima de vacación

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores

#### Tu plan de bienestar más cerca de ti

Bienestar como proceso de Gestión Humana sigue en la firme premisa de dejar huella, por eso en 2021 se acompañaron a los colaboradores en la pandemia, para contribuir a su bienestar personal y laboral.

**Lutos:** en acompañamiento a una situación de pérdida de un familiar del grupo primario del colaborador, se envía 1 corona fúnebre, para acompañar al colaborador y su familiar en esta difícil situación.

**Colaboradores:** 40.

**Administrativos:** 32.

**Operativos:** 8.

**Femenino:** 30.

**Masculino:** 10.

**Costo:** \$ 1.730.000.

**Obsequio bebés:** celebramos la vida y la llegada de un nuevo integrante de la familia. Es así como a los hijos recién nacidos de nuestros colaboradores les enviamos un detalle, además vía virtual les compartimos una tarjeta en conmemoración a este nuevo nacimiento.

**Colaboradores:** 16.

**Administrativos:** 12.

**Operativos:** 4.

**Femenino:** 11.

**Masculino:** 5.

**Costo:** \$ 2.144.499.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores

**Bienvenida a la navidad:** la corporación da inicio a las festividades navideñas y expresa su gratitud a los colaboradores por sus labores durante el año, haciéndoles entrega de una ancheta para compartir en familia (trabajo en casa – presencial - Regionales y Centros Recreacionales). Cobertura 100%.

**Colaboradores:** 747.

**Administrativos:** 623.

**Operativos:** 124.

**Femenino:** 456.

**Masculino:** 291.

**Costo:** \$134.130.000

**Charla presencial ejecutiva:** se creó este espacio para aprender sobre la importancia de construir una marca exitosa y comunicar mensajes con credibilidad, logrando confianza y presencia ejecutiva digital de impacto.

**Colaboradores:** 175.

**Administrativos:** 161.

**Operativos:** 14.

**Día de la familia:** la familia es muy importante para nosotros por eso en este día obsequiamos un bono de cuatro (4) helados para que nuestros colaboradores, además de disfrutar del día libre, compartieran con sus familias.

**Colaboradores:** 662.

**Administrativos:** 518.

**Operativos:** 144.

**Femenino:** 398.

**Masculino:** 264.

**Costo:** \$6.378.400.

**Femenino:** 141.

**Masculino:** 34.

**Costo:** \$2.000.000.



# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores

#### Bienestar Creciendo Contigo

**Becas pregrado:** beneficio que contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores, es semestral y cubre el 50% de la matrícula. Se asigna por postulación, pues son cupos limitados.

##### 2021A

**Colaboradores:** 13.

**Administrativos:** 9.

**Operativos:** 4.

**Femenino:** 8.

**Masculino:** 5.

**Costo:** \$13.014.270.

##### 2021B

**Colaboradores:** 13.

**Administrativos:** 10.

**Operativos:** 3.

**Femenino:** 9.

**Masculino:** 4.

**Costo:** \$ 16.215.082.

**Total pago becas pregrado 2021: \$ 29.229.352**

**Auxilio educativo hijos:** se genera para los hijos de los colaboradores una vez al año, otorgándose uno por familia, por \$100.000; este auxilio se da complementario al de la Caja de Compensación Familiar. Los colaboradores que se postulan por Caja de Compensación Familiar y que cumpliendo todos los requisitos no fueron beneficiados el plan de bienestar les da el auxilio. El plan de bienestar también asume categoría A y B en edades de 0 meses a 4 años y categoría C de 0 meses a 17 años.

**Auxilios:** 48.

**Masculino:** 16.

**Femenino:** 32.

**Costo:** \$4.800.000.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales

#### Bienestar somos todos

**Día del padre y de la madre:** rendimos homenaje a estas fechas tan importantes, preparamos para los padres y madres una actividad familiar en la que aprendimos a hacer un delicioso asado.

**Colaboradores:** 58.

**Administrativos:** 49.

**Operativos:** 9.

**Femenino:** 40.

**Masculino:** 18.

**Costo:** \$1.700.000.

**Charla de nutrición:** porque la salud de nuestros colaboradores es prioridad, compartimos la charla "Comida real para personas reales" a cargo del médico internista y endocrinólogo, el Dr. Rosero.

**Colaboradores:** 173.

**Administrativos:** 159.

**Operativos:** 14.

**Femenino:** 140.

**Masculino:** 33.

**Costo:** \$3.400.000.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

### 401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales

**Puntos Delagente:** se le otorga a cada colaborador 50 puntos, 1 vez al año, que puede redimir en un abanico de opciones para disfrutar en familia. Puntos Delagente es la estrategia que reconoce y respeta la individualidad y diversidad de cada colaborador, permitiéndole escoger de acuerdo a sus necesidades y gustos.

**Colaboradores:** 720.

**Administrativos:** 581.

**Operativos:** 139.

**Femenino:** 456.

**Masculino:** 264.

**Costo:** \$40.507.148.

**Día de los niños:** los niños de los colaboradores también se benefician del Plan de bienestar a través de la entrega de un bono en juguetería para que los papas adquieran un detalle acorde a los gustos de sus niños y niñas entre los 0 meses y los 12 años de edad.

**Colaboradores Niños:** 252.

**Papás:** 210.

**Administrativos:** 169.

**Operativos:** 41.

**Femenino:** 132.

**Masculino:** 78.

**Costo:** \$17.850.000.

# Nuestra gente y gestión social

## Empleo

**401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales**

### Bienestar te reconoce

**Quinquenios:** conmemora los años de servicio de los colaboradores que han estado vinculados a nuestra corporación, durante 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años.

**Cantidad de homenajeados:** 135.

**Cargos Administrativos:** 110.

**Operativos:** 25.

**Femenino:** 83.

**Masculino:** 52.

**Costo:** \$18.166.180.

**Obsequio pensionados:** se brinda al personal que ha llegado a su etapa de jubilación, acompañamos al colaborador en la actividad de despedida de área haciéndole entrega de un reconocimiento y un obsequio.

**Cantidad:** 16.

**Administrativos:** 10.

**Operativos:** 6.

**Femenino:** 13.

**Masculino:** 3.

**Costo:** \$12.397.454.

**Entrega de cuadernos y calendarios:** Al inicio del año la corporación define hacer entrega del material como herramienta de trabajo a los colaboradores. Cobertura 100%.

**Costo:** \$14.319.270.

# Nuestra gente y gestión social

## Formación y enseñanza

Este tema se refiere al compromiso y gestión de Comfenalco Valle Delagente frente a la capacitación y educación de sus colaboradores, facilitando su crecimiento profesional.

### 401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales



Horas de capacitación



Horas de capacitación



Total de horas de capacitación



Promedio horas de formación

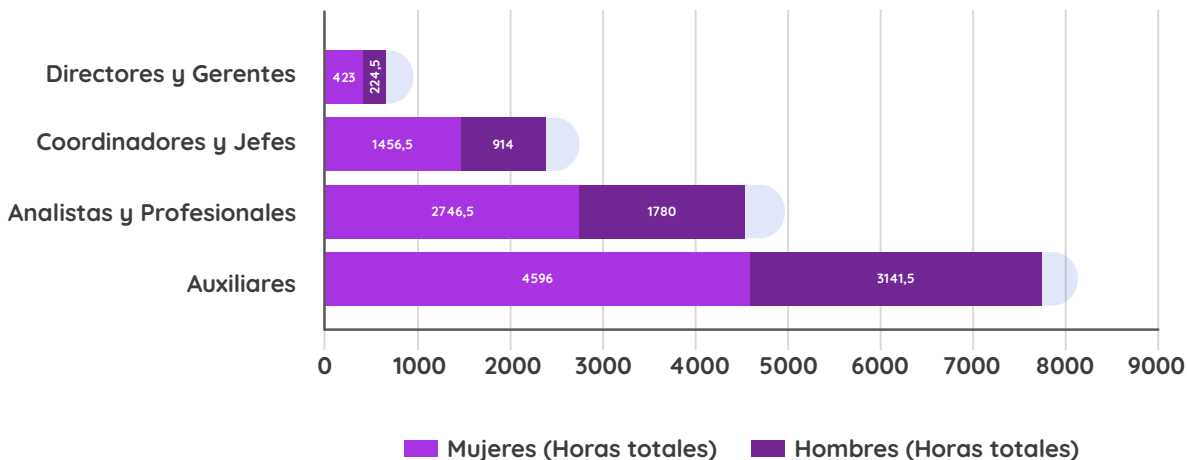


Promedio horas de formación

# Nuestra gente y gestión social

## Formación y enseñanza

404-1 Media de horas de formación al año por colaborador



Los auxiliares concentraron



del total de colaboradores capacitados.

# Nuestra gente y gestión social

## Evaluación de desempeño

### 404-3 Porcentaje de colaborados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Comfenalco Valle Delagente en el año 2021 continuó trabajando en la articulación del proceso de evaluación de desempeño con la planeación estratégica corporativa, para visibilizar los esfuerzos y reconocer la contribución de nuestro talento humano en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

A nivel corporativo se logró un 88.9% de cobertura general, realizándose 64 Evaluaciones para los cargos de Gerentes comerciales, jefes, coordinadores y administradores de Hoteles y Centros Recreacionales.

#### Discriminación por sexo:



**Total general : 64**

# Nuestra gente y gestión social

## Salud y Seguridad en el Trabajo

Este tema se enfoca en la gestión y el compromiso de Comfenalco Valle Delagente para garantizar la salud y seguridad de sus colaboradores, buscando prevenir enfermedades y accidentes laborales.

### 403-9 Número total de accidentes de trabajo



Frente a **5,45%** del promedio nacional de cotizantes en 2020 (Minsalud, 2021).



Accidentes laborales de mujeres.



Accidentes laborales de hombres.



# Nuestra gente y gestión social

## Salud y Seguridad en el Trabajo

403-10 Número total de casos de enfermedades laborales



Enfermedades laborales de mujeres.



Enfermedades laborales de hombres.

# Nuestra gente y gestión social

## Comunidades locales

Este tema hace énfasis en el relacionamiento entre Comfenalco Valle Delagente y la sociedad, teniendo en cuenta la adecuada gestión de los impactos positivos o negativos, que se presentan en su operación y la inversión social que realiza.

### 413-1 Monto Inversión en programas sociales y/o comunitarios

#### Valor total de la inversión social



**\$1.923.437.000**



#### Principales Aliados

- Organización internacional para el trabajo OIT.
- Programa Mundial de alimentos WFP.
- Prosperidad Social.
- Alcaldía de Cali Secretaria de Desarrollo Económico.



#### Buenaventura, Palmira, Jamundí y Cali

Municipios beneficiados.

# Nuestra gente y gestión social

## Comunidades locales

### 413-1 Monto Inversión en programas sociales y/o comunitarios

#### Proyectos

##### Empleate II

A través de iniciativas de apoyo al empleo, se buscó eliminar y/o mitigar las barreras existentes que permitan el acceso efectivo y la permanencia en el mercado laboral de la población, el proyecto es sujeto de atención por parte de Prosperidad Social.

#### Valor total



**\$348.450.000**

#### Beneficiarios



**138**

Directos

# Nuestra gente y gestión social

## Comunidades locales

### 413-1 Monto Inversión en programas sociales y/o comunitarios

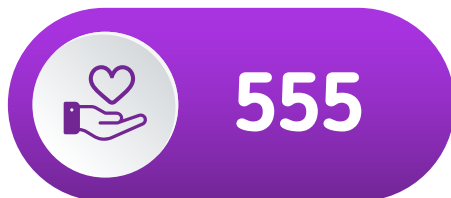
#### Bilingüe Cali Open To Work

A través de iniciativas de apoyo al empleo, se identificó la necesidad de eliminar y/o mitigar las barreras existentes para 660 personas económicamente activas con vulnerabilidad laboral, a través de un enfoque de formación en competencias laborales cumpliendo con las necesidades del mercado en áreas afines al sector BPO (Servicio al Cliente, Agente de Contact Center y/o Ventas) con énfasis en Bilingüismo, y en áreas afines a manejo de lenguajes de programación para el desarrollo de Software, que permita su inserción a empresas del sector y generación de ingresos.

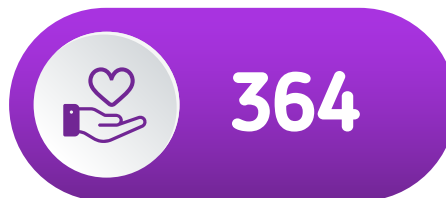
#### Valor total



#### Beneficiarios



Personas formadas



Certificadas con nivel B2

# Nuestra gente y gestión social

## Comunidades locales

### 413-1 Monto Inversión en programas sociales y/o comunitarios

#### Innovación Migrante WFP Y OIT

El proyecto buscó apoyar el desarrollo del programa de emprendimiento del proyecto “Gobernabilidad de las migraciones mejorada en Colombia para promover empleos y trabajo decente”, orientado fortalecer emprendimiento de población migrante venezolana y colombianos retornados de la ciudad de Cali, a través del fortalecimiento de capacidades, acompañamiento y la capitalización de unidades productivas a través de la entrega de activos productivos.

#### Valor total



#### Beneficiarios



# Nuestra gente y gestión social

## Comunidades locales

### 413-1 Monto Inversión en programas sociales y/o comunitarios

#### Escuela de Liderazgo Juvenil Delagente

El proyecto tiene como objetivo fortalecer la incidencia política de los jóvenes de “paso del aguante” y “nuevo resistir” en las instancias participativas formales de la ciudad de Cali.

#### Beneficiarios



#### Programa piloto

# Nuestra gestión por el medio ambiente

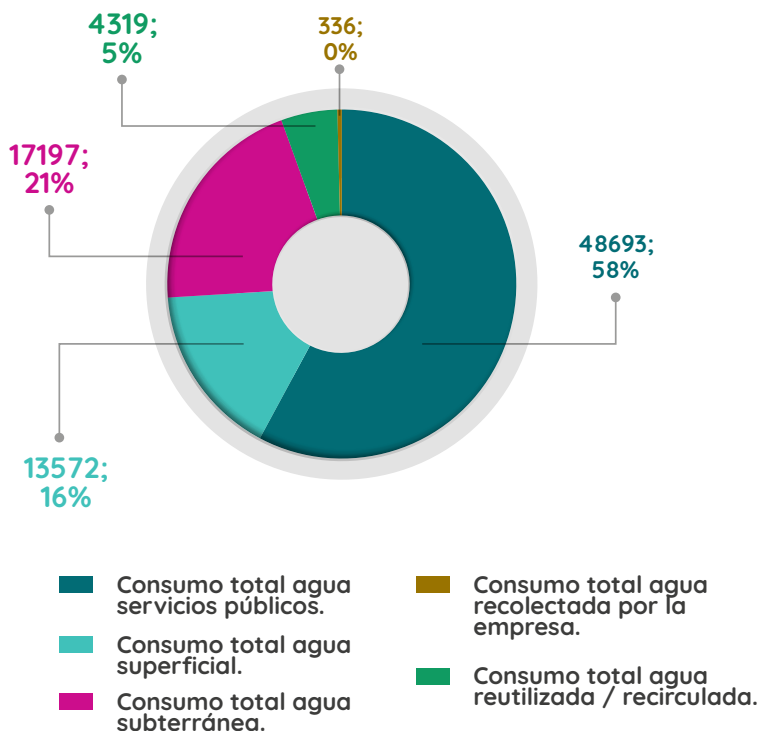
INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Agua y efluentes

Este tema refiere al consumo, ahorro y buen uso del agua por parte de Comfenalco Valle Delagente en sus instalaciones.

### 303-5 Consumo total de agua en m<sup>3</sup>



Consumo total de agua  
**84.117 m<sup>3</sup>.**



Servicios públicos.



Subterránea.



Superficial.



Recolectada.

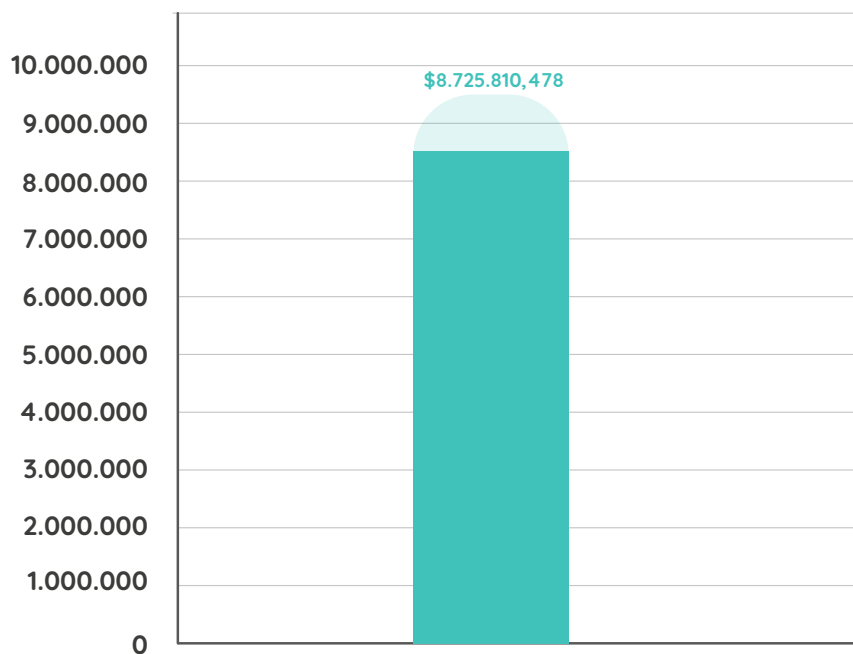


# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Agua y efluentes

303-5 Consumo total de agua en m3

Productividad Del Agua 2021



Productividad del Agua (m3)

**\$8.725.810**

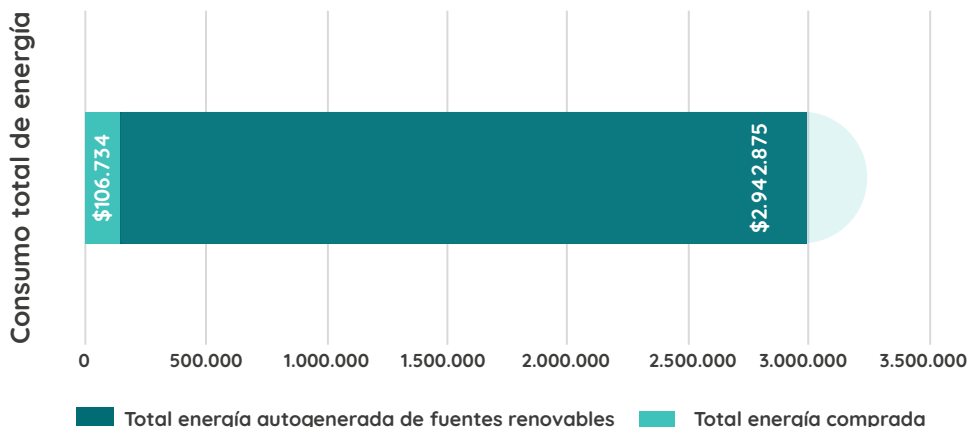
Productividad del agua  
por m3 de agua  
consumida.

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Energía

Este tema se relaciona al consumo, ahorro y buen uso de la energía por parte de Comfenalco Valle Delagente en sus instalaciones.

### 302-1 Consumo total de energía



Consumo total de energía

**96%**

Energía comprada.

**4%**

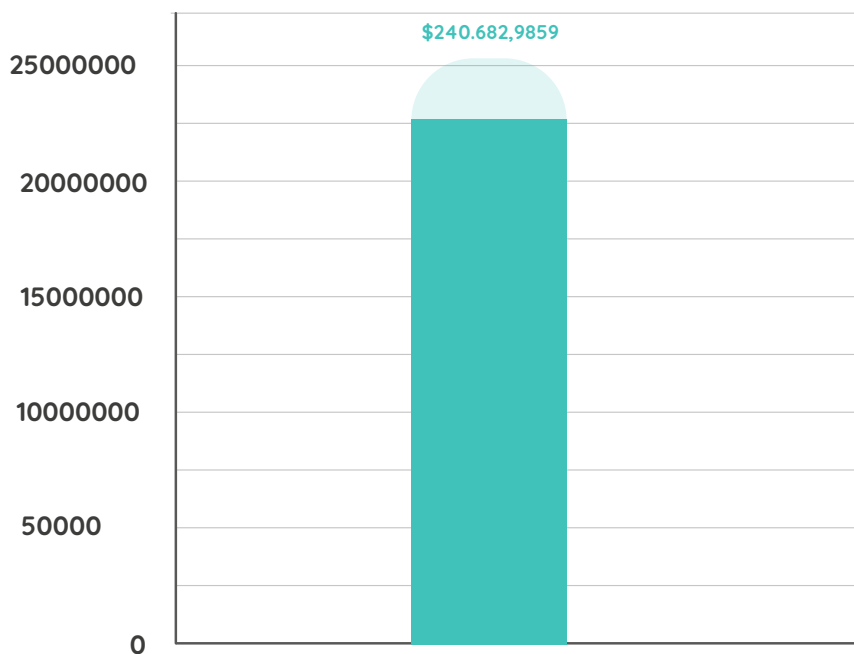
Energía autogenerada.

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Energía

### 302-1 Consumo total de energía

Productividad de la Energía 2021



■ Productividad de la energía

# \$240.683

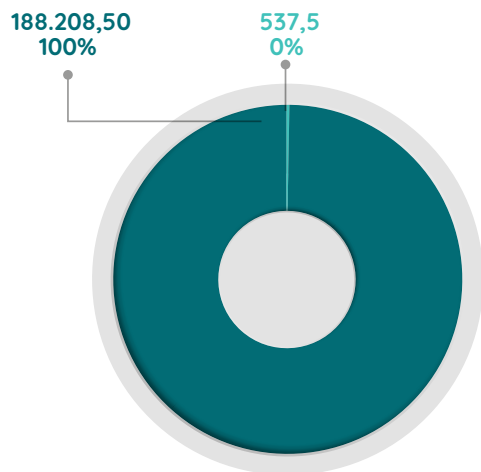
Productividad de la energía por kilovatio hora consumido.

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Residuos

Este tema se relaciona con la cantidad de residuos tanto peligrosos como no peligrosos que genera Comfenalco Valle Delagente en las instalaciones de su organización.

### 306-2 Total cantidad residuos en Kg



- Total cantidad residuos peligrosos
- Total cantidad residuos NO peligrosos

Cantidad de residuos  
**188.746 Kg.**



Residuos peligrosos.

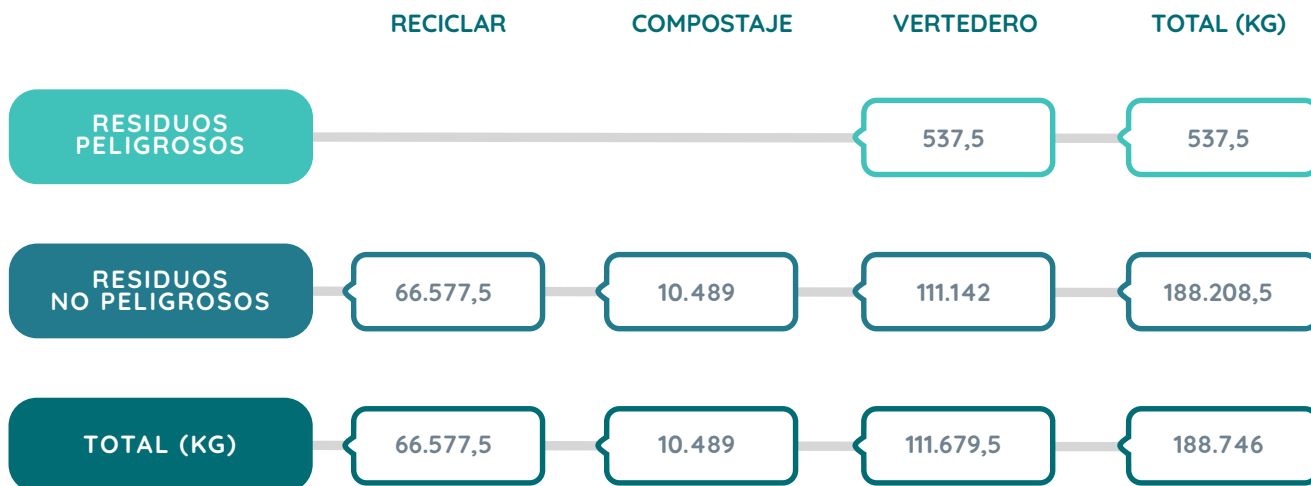


Residuos NO peligrosos.

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Residuos

306-2 Total cantidad residuos



# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Residuos

306-2 Total cantidad residuos



Del total de residuos.



Se van a reciclaje.



Se van a compostaje.

# Nuestra gestión por el medio ambiente

## Biodiversidad

### 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

Los hábitats protegidos o restaurados corresponden a la totalidad del predio de Yanaconas, el cual está dentro del área declarada como zona protegida por los Parques Nacionales Naturales de Colombia. Comfenalco Valle Delagente, a través de su Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, tiene el compromiso de efectuar acciones para la conservación, el mantenimiento y la protección de la zona.

Estas labores son el mantenimiento de las zonas verdes, el control fitosanitario de las especies forestales ubicadas dentro del predio, la protección, el mantenimiento de la fuente hídrica superficial que abastece a la sede recreacional y a las comunidades vecinas y el apoyo y la comunicación constante con la entidad de Parques Nacionales de Colombia a la hora de reportar aspectos e incidentes que atenten contra el entorno natural del área protegida.



Hábitats protegidos  
o restaurados.



# Tabla de Indicadores GRI

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**



# Tabla de indicadores

## GRI

### 1. Estrategia y Análisis

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-14	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización.	Páginas 4 - 6.

### 2. Perfil de la Organización

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-1	Nombre de la organización.	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente
102-2	Principales marcas y servicios.	Páginas 8 - 9.
102-3	Localización de la sede principal de la organización.	Santiago de Cali (Valle del Cauca, Colombia).
102-4	Número de países donde opera la organización.	1
102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Comfenalco Valle Delagente es una corporación sin ánimo de lucro. Como Caja de Compensación Familiar puede desarrollar su objeto en el territorio departamental. Cuenta con personería jurídica concedida mediante Resolución número 0419 del 13 de febrero de 1958 por el entonces Ministerio de Justicia.
102-6	Mercados servidos (en donde opera la Caja).	Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago, Caicedonia, Sevilla, Roldanillo y Buenaventura.
102-7	Dimensiones de la organización informante.	Páginas 50 y 56.
102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Páginas 56 - 58.
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	No hay convenios actualmente vigentes.

# Tabla de indicadores

## GRI

### 2. Perfil de la Organización

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	<p>En Comfenalco Valle Delagente se concibe la cadena de suministro como los vínculos entre todos aquellos procesos que de manera directa o indirecta, influyen en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros afiliados.</p> <p>Para lograrlo, se emplea una perspectiva amplia, donde evaluamos los recursos usados, así como la información a lo largo de la cadena, desde el diseño de un programa o servicio hasta la forma como llegan a nuestros afiliados.</p>
102-10	Cambios significativos de la organización durante el período de reporte.	No hay cambios.

### 3. Participación en Iniciativas Externas

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-11	Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución.	Página 38.
102-12	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	Comfenalco Valle Delagente hace parte y es signatario del Pacto Global de las Naciones Unidas.
102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	<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>Cámara de Comercio Colombo - Americana.</p>

# Tabla de indicadores

## GRI

### 3. Participación en Iniciativas Externas

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Unidad de Acción Vallecaucana. FENALCO - Federación Nacional de Comerciantes. CAMACOL - Cámara Colombiana de la Construcción Cali Valle. COTELCO - Asociación Hotelera y Turística de Colombia. ANDI - Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. ACOLAP - Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones. Comité Intergremial Empresarial Valle del Cauca. Cámara Colombo Americana.

### 4. Aspectos Materiales y Cobertura

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-45	Listado de las entidades cubiertas en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	La información está asociada a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.
102-46	Descripción del proceso que se realizó para determinar el contenido de la memoria.	Páginas 23 - 33.
102-47	Listado de los aspectos materiales que se identificaron para la organización.	Páginas 23 - 33.
103-1	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	Páginas 23 - 33.

# Tabla de indicadores

## GRI

### 4. Aspectos Materiales y Cobertura

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
103-1	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Páginas 23 - 33.
102-48	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se han realizado re expresiones en la información.
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se han generado cambios.

### 5. Participación de los Grupos de Interés

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Páginas 27 - 28.
102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometió.	Páginas 27 - 28.
102-43	Enfoques empleados por la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Páginas 27 - 28.
102-44	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	Páginas 27 - 28.

# Tabla de indicadores

## GRI

### 6. Perfil de la Memoria

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-50	Período objeto de la memoria.	2021.
102-51	Fecha de la última memoria.	2020.
102-52	Ciclo de presentación de la memoria.	Anual.
102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Betty Andrea Chávez Cerón Jefe de Asuntos Corporativos servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co

### 7. Índice

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-54	Nivel alcanzado, tabla de indicadores (GRI) y referencia a la verificación externa del reporte.	El presente informe se ha realizado como una versión inspirada en los Estándares propuestos por el GRI.

### 8. Verificación

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-56	Política y prácticas de la verificación externa.	El informe no cuenta con verificación externa.

# Tabla de indicadores

## GRI

### 9. Gobierno

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-18	Estructura de Gobierno de la organización y sus comités.	Páginas 35 - 38.

### 10. Ética e Integridad

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-16	Declaraciones de los valores, principios, estándares y las normas de la organización.	Páginas 37 - 38.

# Tabla de indicadores

## GRI

### Indicadores Específicos Comfenalco Valle Delagente

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
102-2	Principales marcas y servicios (Subsidio Familiar en Dinero).	Página 13.
102-2	Principales marcas y servicios (Recreación, Entretenimiento y Deportes).	Página 15.
102-2	Principales marcas y servicios (Educación y Cultura).	Página 16.
102-2	Principales marcas y servicios (Agencia de Empleo).	Página 17.
102-2	Principales marcas y servicios (Vivienda).	Página 14.
102-2	Principales marcas y servicios (Cooperación Nacional e Internacional).	Página 74.
102-8	Desglose de las características de la plantilla de colaboradores.	Página 56-58.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Página 50-52.
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Página 53.
202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 54.
302-1	Consumo energético interno.	Página 82-83.
303-1	Captación total de agua según la fuente.	Página 80-81.
304-1	Biodiversidad.	Página 87.
306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Página 85.
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	Página 61.

# Tabla de indicadores

## GRI

### Indicadores Específicos Comfenalco Valle Delagente

GRI Estándar	Descripción	Información / Ubicación
401-2	Beneficios para los colaboradores.	Página 62-68.
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Página 72-73.
403-3	Colaboradores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Página 73.
404-1	Media de horas de formación al año por colaborador.	Página 69-70.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición.	Página 69-70.
413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Página 74.



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

*Comfenalco Valle*  
 delagente

**#SomosDelagente**