

En Comfandi
Hablamos 
con **hechos**

Informe de **Sostenibilidad**

2023



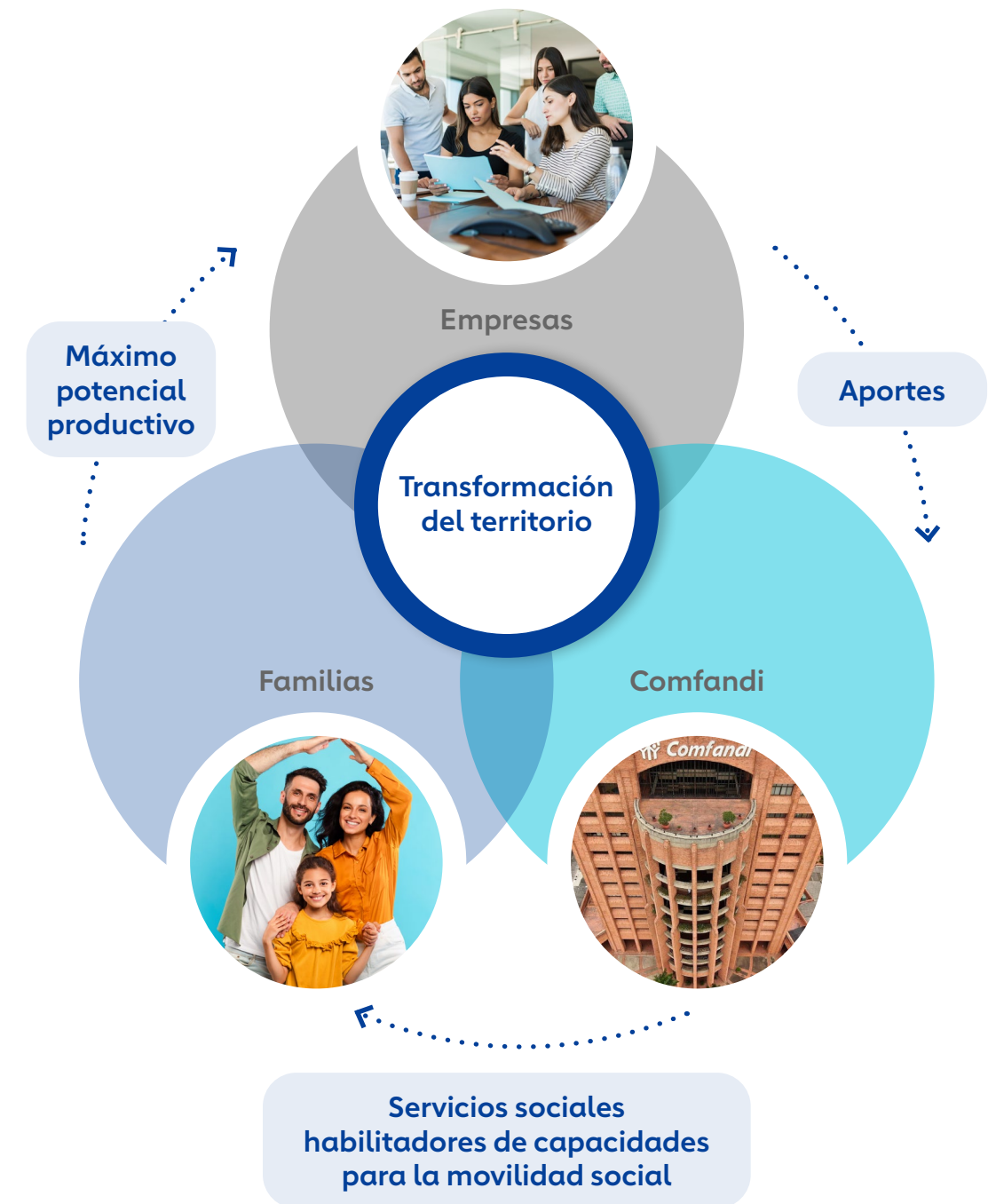
En Comfandi
Hablamos
con **hechos**



Vivir apasionados por la armonía de las familias y la sostenibilidad de las empresas es más que una declaración, es nuestra filosofía y forma de vida empresarial. Desde que definimos este propósito corporativo inspirador, nuestras acciones han estado encaminadas a darle vida y sentido a estas palabras, a marcar desde el presente la ruta para transformar nuestro futuro, a ejercer nuestra ciudadanía corporativa siendo el ejemplo que queremos ver en el mundo, materializando con hechos y resultados sostenibles nuestro aporte al desarrollo social del Valle del Cauca.

Hablar con hechos en Comfandi es seguir entretejiendo y movilizand o a partir de la **tríada empresas, familias y caja de compensación**, acciones colectivas y objetivos comunes, en los que proveedores, aliados, sociedad civil, instituciones locales y nacionales, sumamos esfuerzos para alcanzar la movilidad social, la productividad y el desarrollo sostenible de nuestra región.

Hablamos con hechos cuando transformamos los aportes en bienes y servicios sociales que responden a las necesidades del contexto y habilitan las condiciones para la movilidad social de nuestras familias. Hablamos con hechos cuando esas nuevas condiciones le permiten al colaborador afiliado y su familia tomar decisiones libres y conscientes, orientadas al desarrollo humano y a alcanzar su armonía, y cuando la armonía familiar se traduce en productividad y sostenibilidad empresarial. Hablamos con hechos cuando nos convertimos en plataforma para que nuestras empresas afiliadas mejoren de forma continua sus procesos y adopten mejores prácticas hacia el desarrollo sostenible. Cuando esa empresa fortalecida eleva su conciencia empresarial y se convierte en parte activa de un gran ecosistema que moviliza a otras empresas a ser corresponsables, promotoras y aliadas de iniciativas relevantes que transforman nuestra región. Hablamos con hechos cuando **creamos capacidades**, a través de la educación y la cultura, acceso a crédito, salud, subsidios, y las **conectamos con oportunidades** de empleo, emprendimiento, recreación, vivienda; cuando sumamos y articulamos el trabajo de una comunidad de 3.500 líderes transformadores que son grandes coequiperos y están convencidos de que el mejor futuro es aquel que construimos entre todos.



A lo largo de estas líneas queremos contarles las historias, resultados e impactos económicos, ambientales y sociales a través de los cuales hablamos con hechos en 2023, esos que tejimos mancomunadamente con la confianza transformadora de **54.399 empresas afiliadas**, para **1.305.303 beneficiarios**.

En 2023 hablamos con hechos así:

- Brindamos formación integral y oportunidades para la vida a **9.792 estudiantes, a través de nuestros 13 colegios**. Graduamos **542 bachilleres** en nuestro sistema educativo, y **132 de ellos obtuvieron becas de excelencia académica** para ingreso a la educación superior.
- Ganamos el primer lugar de **la First Lego League con nuestro equipo de robótica Calibots** del colegio Comfandi El Prado. Este es el torneo de experiencias STEM más importante del mundo, en el que participaron 40 equipos de todo el país.
- Ejecutamos una **agenda cultural** con impacto en las familias, que busca fomento y desarrollo artístico, aprovechamiento del tiempo libre y apreciación de las artes como lenguaje artístico y medio de expresión cultural. En 2023 alcanzamos una cobertura de **1.675.507 usos y atendimos a 89.831 personas**.
- Desde la Sala Consentidos, un espacio un espacio para el desarrollo de capacidades y la inclusión, atendimos **6.697 personas con discapacidad** visual y auditiva.
- Contribuimos a generar estabilidad financiera y alivianar las cargas económicas familiares de nuestros afiliados, otorgando **285.513 créditos con propósito** en nuestras

líneas. El 94% de nuestros clientes afiliados en categorías A y B.

- Conectamos a **más de 13.000 personas** con su propósito, a través de una **oportunidad laboral**, y aportamos a que las empresas de la región cuenten con el mejor talento posible.
- Incidimos en el **mejoramiento del perfil ocupacional de 17.700 personas**, quienes recibieron talleres especializados que se enfocan en brindar acompañamiento para el desarrollo de habilidades, competencias y aptitudes que faciliten la inserción laboral.
- Entregamos más de **\$338.000 millones en subsidios** a nuestras familias afiliadas, permitiéndoles la ampliación de sus posibilidades y libertades de elección e impactando positivamente sus ingresos y capacidad adquisitiva.
- Acompañamos a más de **17.000 familias** a consolidar su proyecto de vida con una vivienda digna, y entregamos **895 soluciones de vivienda** en el marco de la gestión de los programas del Fondo Adaptación Ola Invernal, y Plan Jarillón **80 viviendas**.
- **Incrementamos** la partida presupuestal para la **asignación del subsidio de vivienda**, pasando de un presupuesto de 2.275 a 2.499 SFV, por valor de \$85.193 millones, logrando **un aumento de \$11.193 millones** para 224 SFV más.
- Atendimos a **4.927 personas beneficiadas en el programa de emprendimiento**. Acompañamos a 2.300 emprendedores que corresponden a cesantes

y beneficiarios, incluso entrenando el fortalecimiento de competencias empresariales a 2.627 colaboradores de 37 empresas afiliadas de la región.

- En recreación, desde la **línea de entretenimiento las actividades y programas de esparcimiento**, representadas en el uso del tiempo libre, tuvimos una cobertura de **2.086.853 usuarios**.
- En la línea de **actividad física para la prevención de los factores de riesgo metabólico y el fomento de la salud física y mental**, alcanzamos una cobertura de **128.443 usuarios**.
- En **hotelería y turismo** transformamos visiones y fomentamos la salud mental por medio de la vivencia y el reconocimiento de nuevas culturas, costumbres y de la belleza exuberante de nuestros destinos, impactando **79.025 personas**, con pasadías y paquetes vacacionales en el Valle del Cauca.
- Empoderamos a las familias en el cuidado de su salud y las impulsamos a llevar hábitos de vida saludables, propendiendo por un mayor bienestar físico, mental y social, mediante el desarrollo de **4.128.215 actividades de atención en salud**.
- Contribuimos a la **seguridad alimentaria** de nuestras familias afiliadas, alivianando la adquisición de su canasta básica, entregando **más de \$16.000 millones** en subsidios en especie en el Día del Afiliado.
- Generamos empleo y reinvertimos las utilidades de nuestra red de droguerías en el desarrollo social del Valle del Cauca. Generamos ventas por valor de **\$15.000 millones que reinvertimos en la transformación del territorio**.



- Nos convertimos en los protagonistas del cambio que queremos ver en la sociedad, disponiendo **más de 800 horas en servicio** a través de nuestro voluntariado corporativo.
- Transformamos nuestra relación con el entorno que habitamos invirtiendo más de **\$213 millones en inversiones ambientales**, y logrando, a través de nuestro programa de gestión ambiental, que **más de 500 t de CO₂ fuesen evitadas**.

Los hechos de los que hablamos se construyen todos los días, y demandan pasión, convicción, valores, un propósito claro y una cultura orientada a materializar resultados, que más que cifras, son los propósitos de miles de vallecaucanos. Por eso, hablamos de la mano de una comunidad de 3.500 líderes transformadores que son grandes coequiperos y están convencidos de que el mejor futuro es aquel que construimos entre todos.

Para seguir hablando con hechos, debemos estar presentes, transformarnos a la velocidad

del contexto y sumar nuestra capacidad y nuestro anhelo de transformación social al de las empresas del Valle del Cauca, con las que compartimos esta causa, encontramos oportunidades y abrimos camino hacia las posibilidades.

Los niños, jóvenes, madres, adultos mayores, el sector rural, los emprendedores, las personas con discapacidad, las minorías étnicas, la población LGTBQ+, los trabajadores en general, creen en nosotros y son el motor que nos permiten ver los desafíos como oportunidades, y nos impulsan a seguir reinventándonos para transformar con optimismo el futuro y aportar a la construcción de un mejor país para todos, ese que con hechos estamos haciendo posible.

Nota legal:

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

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfandi, Nit 890.303.208, informa que no tiene políticas o prácticas que puedan entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Igualmente, se deja constancia que la Caja, como parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, está regulada por normatividad especial, en cuanto a facturación, plazos, condiciones, términos, porcentajes y pagos a proveedores, especialmente en el segmento de Salud.

Hechos desde la **gobernanza**



El liderazgo transformador de Comfandi en el Valle del Cauca está inspirado en un liderazgo corporativo interno, apasionado por abrir caminos hacia la posibilidad, soportado en la experiencia y el conocimiento, y orientado a alcanzar resultados sostenibles y éticos, así como a hacer realidad los hechos que se visten de los sueños de las familias vallecaucanas y de desarrollo de nuestra región.



CONSEJO DIRECTIVO 2022-2026
Representante de los empleadores

Principales	Suplentes
Nombre	Nombre
Eduardo Fernández de Soto	Carlos Andrés Piedrahíta Tello
Marcela Londoño Estrada	Ana Milena Muñoz Roldán
Liliana Vallecilla Martínez	Ana María Álvarez Robledo
Kees Guillermo Stapel Caicedo	Fernando Cruz Montoya
Héctor Fabio Cuéllar López	Mauricio Barney Villegas

Representante de los trabajadores

Principales	Suplentes
Nombre	Nombre
Víctor Manuel Escobar Moreno	Luis Enrique Valencia Angulo
Margarita López	Jimmy Camarillo Vivas
Luis Álvaro Villanueva Santos	Samuel José García Pabón
Diego Tejada Márquez	Nelson Molina
Jairo Antonio Saavedra González	Apolinar Solís Mosquera

La sostenibilidad,
el pilar de nuestros
hechos



Como empresa social, no concebimos un enfoque o quehacer estratégico desligado de la creación de valor y bienestar a todo nivel, uno que impacta positivamente la vida de las personas y busca el aseguramiento de las condiciones futuras de nuestro planeta, cuidando, al mismo tiempo, nuestra estabilidad financiera.

Creemos y formamos parte de la fuerza global que impulsa a las empresas a utilizar su capacidad para hacer el bien, y a través del ejemplo buscamos darle sentido a la redefinición del éxito en los negocios, esos que establecen objetivos con foco en el triple impacto, que construyen con sus grupos de interés relaciones de confianza para anticiparse y gestionar sus expectativas y necesidades, que actúan bajo un marco de ética y transparencia, que buscan cada vez mayor efectividad organizacional y, al mismo tiempo, encuentran en la innovación nuevas formas de generar valor compartido. Estos temas constituyen nuestros asuntos materiales o los frentes

prioritarios de gestión que hay detrás de cada hecho, y en 2023 alcanzamos los siguientes resultados.

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Materializar hechos generadores de valor requiere del entendimiento estratégico del ecosistema social del que formamos parte, así como de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Por eso, continuamente abrimos espacios para la rendición de cuentas y el desarrollo de diálogos participativos que nos conduzcan a mantener la relevancia de nuestra oferta de valor y el mejoramiento de nuestros procesos.

En 2023, implementamos una agenda de relacionamiento estratégico derivada de los resultados de la última medición del Índice Global de Reputación (IGR), priorizamos 7 planes de acción y gestionamos 129 actividades para consolidar la reputación corporativa y mantener, a través de la gestión, el patrimonio de marca Comfandi.

Los hechos que marcaron nuestro relacionamiento estratégico en 2023 fueron:

- Presentación del planteamiento estratégico de la Caja y nuestra articulación frente al servicio, extensión de buenas prácticas en materia de ética y transparencia y socialización de los comportamientos éticos irrenunciables y de la línea ética, con los **proveedores**.
- Conversatorio con presidentes de las **empresas afiliadas**, con el fin de presentar los grandes retos de la Caja y encontrar puntos de articulación en nuestras estrategias y propósitos, para continuar brindando oportunidades



de progreso a las familias afiliadas, al ecosistema empresarial y a la región.

- Trabajo colaborativo en las **comunidades** de Calipso y del barrio Santa Anita (vecinos de nuestro supermercado Comfandi Guadalupe), articulando diferentes actores como las Juntas de Acción Comunal (JAC), Junta de Administración Local (JAL), Policía, comunidad educativa y comunidad en general, desarrollando acciones en materia de seguridad, embellecimiento de las zonas, construcción de tejido social y convivencia pacífica.

Creemos que cuando trabajamos en red, articulados a otros actores que comparten nuestras causas, alcanzamos más y mejores resultados. Por esta razón, nos sumamos a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen al desarrollo. Asimismo, participamos en espacios de innovación y construcción de política pública, buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que movilicen el desarrollo de la región. Estos espacios hacen referencia a Business Call to Action, Pacto Global de Naciones Unidas, Unidos por los ODS, alianza empresarial Valle por y para Todos (VPPT), Compromiso Valle, ProPacífico, Asociación Nacional de Empresarios ANDI, entre otros. En 2023 **hablamos con hechos**:

- Fortalecimos nuestros frentes de trabajo con Compromiso Valle, un vehículo de impacto colectivo que reúne y articula actores público-privados y comunitarios, para contribuir al cierre de brechas socioeconómicas y al desarrollo sostenible, construyendo confianza y capital

social. **Acompañamos 480 emprendedores desde el proyecto Crea, 60 empresas desde la ruta inclusiva y 2000 jóvenes desde el programa Empleo Hay.**

- Acompañamos la **segunda medición del Índice Global de Reputación del empresariado del Valle del Cauca**, liderado por la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) Seccional Valle del Cauca, un ejercicio que busca conocer la percepción de los grupos de interés sobre las empresas de la región y permite identificar frentes de acción para el mejoramiento continuo y la innovación de los procesos empresariales.
- Participamos en el **cuarto reporte empresarial consolidado de Valle por y para Todos**, un ejercicio de rendición de cuentas y llamado a la acción en el que participamos 62 organizaciones, que nos permite identificar mecanismos y estrategias para que los recursos que generamos y distribuimos en la región movilicen el desarrollo económico y social y el alcance de la Agenda 2030, representada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Seguimos fortaleciendo el **Nodo Regional del Pacto Global de Naciones Unidas en Valle del Cauca**, procurando un marco de acción cada vez más sólido y comprometido con los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Ética y transparencia

Hablamos con hechos cuando en nuestras acciones reflejamos la coherencia entre lo que somos, una empresa social, sostenible y con propósito, lo que decimos y hacemos, siempre cimentados en la ética y

la transparencia. Estos principios rigen nuestro actuar corporativo, permean nuestros procesos y marcan la pauta en la toma de nuestras decisiones.

Como parte del fortalecimiento de la cultura de ética y transparencia, durante 2023:

- Actualizamos el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, al fortalecer los lineamientos frente al recibo de regalos, invitaciones, entretenimiento, patrocinios y exposición de marca, incorporando los lineamientos de nuestra Política de prevención de la corrupción, opacidad, fraude y soborno (Sicof).
- Mejoramos los controles para profundizar el conocimiento de los terceros o contrapartes que se vinculan a nuestra operación como proveedores, colaboradores, clientes y gobierno, cumpliendo con la normativa Sarlaft/PADM¹.
- Fortalecimos el Modelo de Prevención del Fraude Comfandi, desarrollando un tablero de monitoreo que permite identificar situaciones inusuales y tomar acciones de manera oportuna, asegurando el correcto uso de los recursos de nuestras empresas afiliadas.
- Desarrollamos capacitaciones Sarlaft y Sicof², fortaleciendo los conocimientos frente al Sistema de Prevención de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno para la organización. Asimismo, reforzamos

¹ Sarlaft: Sistema de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

² Sicof: Sistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude.

la capacitación al Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva a la Dirección de Salud para 1.071 colaboradores con cumplimiento del 85%, fomentando así nuestra cultura del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

- ◉ Desarrollamos campañas de promoción del uso de la línea ética, atendiendo efectivamente las denuncias bajo nuestro modelo corporativo de Ética y Cumplimiento, y generando acciones y mejoramiento en los procesos.

Durante 2023, la Contraloría General de la Nación (CGN) realizó una visita para la evaluación al diseño y efectividad de los controles implementados por la Caja, para el manejo de los recursos parafiscales del 4%, incluido el recaudo y destinación de los mismos durante la vigencia 2022. Como resultado, la CGN generó una calificación de 1.062 puntos, que corresponde al concepto “Adecuado”, y para el control fiscal Interno, un nivel “Eficiente”, el cual corresponde al nivel más alto en la escala de medición del ente de control. Asimismo, dimos cumplimiento al 100% de los reportes a entes de control y los planes de mejoramiento definidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar. Los anteriores resultados reafirman el compromiso de nuestro gobierno corporativo hacia el fortalecimiento del control interno de la corporación y a los esfuerzos de prevención y uso adecuado de los recursos parafiscales de nuestras empresas.





Efectividad organizacional

En Comfandi entendemos la efectividad organizacional como el nivel de coherencia entre los objetivos propuestos, las decisiones tomadas y las acciones realizadas para conseguir los resultados deseados. Este es un factor clave en la sostenibilidad financiera de nuestra operación, y el que permite desarrollar nuestros hechos. Lograr la eficiencia en el manejo de los recursos y la eficacia en la prestación de servicios y la oferta de productos, es nuestra garantía para lograr el crecimiento de la inversión social, mayor innovación y mejor capacidad de adaptación en un entorno BANI³, a un menor riesgo. En 2023 operamos la efectividad organizacional con hechos en diferentes frentes.

³ El entorno BANI, también conocido como mundo BANI, se denomina así por las iniciales de Brittle, Anxious, Nonlinear e Incomprehensible, que en español podemos traducir por frágil, ansioso, no lineal e incomprensible.

Programa 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 2023 logramos un ahorro de **\$20.388 millones**, y en los ocho años que lleva el programa OÍS hemos conseguido un ahorro acumulado de **\$146.679 millones**, que nos permitirán apostarle a grandes inversiones estratégicas y de desarrollo de capacidades para acercarnos cada vez más al cumplimiento de nuestra MEGA.

Innovación

Bajo la operación del modelo de innovación, en 2023 nos concentramos en dos objetivos: movilizar una cultura de innovación con enfoque en la experimentación, ejecución y resultados; y fomentar el uso de la inteligencia artificial generativa en nuestra operación. De esta manera, priorizamos 5 desafíos de negocio que apuntan al cumplimiento de la MEGA y empoderamos más de 20 colaboradores, para que, organizados en células de innovación, generaran investigaciones exploratorias y presentaran soluciones creativas a las problemáticas inicialmente identificadas.

Bajo esta metodología, logramos la experimentación en el mercado de la iniciativa DAR360 (Droguerías Altamente Resolutivas) con el *startup* (1DOC3), alcanzando en las primeras fases del piloto, un **aumento del 500% al 900% del valor ticket** promedio, es decir, el crecimiento del promedio en ventas y el aumento de los ingresos que se reinvierten en nuestra región.

Modelo de experiencia al cliente

Buscamos que nuestros afiliados y clientes disfruten cada vez más de nuestros servicios, viviendo experiencias memorables que los impulsen a recomendar Comfandi a sus familiares y colegas. De igual forma, procuramos ampliar el alcance del servicio al cliente, agilizar la entrega de documentos a través del portal de autogestión y mejorar la claridad en los procesos.

Desde la implementación del Modelo de Atención al Cliente, hemos fortalecido nuestra capacidad y compromiso con la excelencia en el servicio.

- Alcanzamos **un incremento de 28 puntos en promedio en el Net Promoter Score (NPS)** de los servicios alineados, lo que refleja una mejora en la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.
- Implementamos el cierre automático de ciclo para detractores y pasivos, abordando de manera proactiva las preocupaciones y necesidades de los clientes en términos de afiliaciones y subsidios monetarios.
- **Disminuimos el 60% de los reclamos/ quejas** relacionados con el estado de la postulación del subsidio de vivienda, porque se amplió el alcance a los agentes del contact center para dar información en primer contacto. Implementamos la gestión de llamadas a los afiliados para explicar motivos de rechazo, y realizamos mejoras en el formulario para dar mayor claridad al usuario.
- **Disminuimos en 39% las quejas** por demora en la entrega de los certificados de afiliación, ya que ahora estos documentos pueden descargarse directamente a través del portal de autogestión para personas y empresas.



Toda nuestra gestión con foco en el cliente nos permitió en 2023 ser reconocidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Oficina de Protección al Usuario, por la gestión en cumplimiento a las directrices en la atención escrita.



Transformación digital

En 2023, bajo el enfoque de que nuestros clientes y nuestras familias son el centro de nuestra operación y deben llevarse siempre una experiencia memorable, continuamos generando capacidades digitales que nos hagan más competitivos, a través de procesos innovadores y automatizados. Por eso, a lo largo del año:



Liberamos **7 nuevos productos digitales** para acercar servicios como agendamiento en salud, subsidio PAC, Kit Escolar, subsidio al cesante, orientación fomento, subsidio monetario y extractos de crédito. Todos con el fin de facilitar el acceso a los servicios de la Caja para nuestros afiliados mediante un clic.



Desarrollamos más de 66 iniciativas, llegando a optimizar el **198% del gasto en servicios de contact center** y una reducción de \$323 millones en la facturación mensual, enfocándonos en llevar a los afiliados hacia los canales digitales y de autogestión.



Obtuvimos 4,7 (en una escala de 1 a 5) **como calificación a nuestro canal** móvil digital APP, gracias a los esfuerzos en experiencia de usuario y oportunidad en la disponibilidad de la información expuesta.



Logramos realizar **la primera venta asistida** a través de nuestro gestor de pedidos, el cual permitió generar en tiempo récord (2 minutos) la creación y envío del link de pago al afiliado.



Obtuvimos 75 puntos NPS en los productos digitales, ratificando así la aceptación de nuestros usuarios a los nuevos canales digitales de la Caja.



Logramos **integrarnos con nuestra App Comfandi**, para que nuestros afiliados pudieran comprar en nuestra campaña de Electrofiesta de manera segura y sin riesgos de suplantación.



Desde atención de canales no presenciales, **optimizamos la facturación contact center** y mejoramos la atención. Posicionamos nuestro canal whatsapp corporativo pasando de **1,9 millones de interacciones en 2022 a 3,3 millones en 2023**.



Creamos un **componente en nuestro marketplace**, capaz de segmentar el portafolio según el departamento y ciudad que nuestros afiliados/usuarios seleccionen, con el propósito de brindar una cobertura digital regional.

Con estos esfuerzos por incrementar nuestra competitividad a través de una sucursal transaccional logramos, además:



Gestión integral de nuestros riesgos

En 2023 trabajamos en el fortalecimiento y acompañamiento de la cultura de autogestión y autorregulación para la prevención de eventos de riesgos y el aseguramiento de las metas de la organización. Estos fueron nuestros principales resultados:

- **Actualización del apetito de riesgos**, que nos permite gestionar la tolerancia al riesgo y la exposición a los impactos que estamos dispuestos a afrontar para alcanzar las metas.
- **Implementación de los subsistemas salud, actuarial, operacional salud, liquidez y crédito**, identificando los principales riesgos, su calificación inherente y residual, la identificación de los controles y recomendaciones de mejora respecto de cada uno, dejando plasmado en el satélite de gestión corporativo 34 planes de acción; así mismo Comfandi cuenta con un plan de trabajo para el año 2024, el cual permitirá la validación al cumplimiento de los controles en conjunto con las áreas responsables.
- **Gestión de continuidad del negocio**: Construimos el BCP (Business Continuity Process) para 11 procesos claves de la organización, los cuales nos permiten contar con los procedimientos para operar ante una indisponibilidad del servicio y lograr la continuidad de la operación. Adicionalmente, dimos inicio al proyecto de Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para nuestro principal sistema SAP, el cual incluye la metodología, las estrategias

y la documentación necesarias para guiar la respuesta, la recuperación y la restauración de nuestros sistemas, ante eventos de interrupción.

- **Satélite de gestión**: Realizamos acompañamientos a los diversos procesos en la gestión de los planes de acción que desencadenaron un cierre efectivo, llegando a niveles de cumplimiento del 92%. Mejoramos nuestra plataforma de visualización del satélite de gestión a una nueva plataforma, lo que nos facilita el seguimiento y control de los planes y la elevación de nuestros niveles de autogestión y cultura en riesgos.
- **Seguridad de la información y ciberseguridad**: Logramos la implementación del modelo de seguridad de la información y ciberseguridad (MSPI), el cual nos permitió definir nuestras políticas y procesos alineados a los estándares nacionales e internacionales de seguridad digital. Logramos la identificación de **615 activos de información y el incremento en el cumplimiento de los 153 requerimientos de seguridad de la información y ciberseguridad emitidos por la SSF**, pasando del 56% al 97% con el desarrollo del macroproyecto SI&CS.

Asimismo, desde el macroproyecto, **logramos la implementación de controles cibernéticos** sobre los activos tecnológicos críticos, consiguiendo la identificación de eventos de seguridad, la respuesta automática a incidentes y el aseguramiento de las aplicaciones Web, lo que nos permitió **mitigar 86.436 ataques cibernéticos durante 2023**.

Ciudadanos

corporativos
transformadores



Somos una organización consciente del papel relevante que tenemos todas las empresas frente al cumplimiento de la Agenda 2030, determinada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estamos convencidos de que la economía y la sociedad no podrán mantenerse en el tiempo a este ritmo de producción y consumo, si todos los actores no nos unimos en la búsqueda de una protección social y una conciencia ambiental universales.

Por eso, en Comfandi, como ciudadano corporativo transformador, queremos ir más allá del valor social y ambiental que generamos a través de nuestros servicios sociales, y nos repensamos buscando nuevas formas de impulsar a través de nuestros hechos el logro de los ODS, cómo involucrar cada vez más a empresas, familias, personas y sociedad en general a pensar en el cierre de brechas, y en dejar con huellas regenerativas un mejor planeta para las generaciones futuras.

En 2023 hablamos con hechos a través de Ideateen Comfandi, programa Mujeres en Armonía, programa Avanza de desarrollo de proveedores, Siempre Fresco y desarrollo rural.



Ideateen Comfandi

Los niños, niñas y jóvenes son el futuro, pero también el presente. Por eso en nuestro modelo educativo, a través del componente pensamiento Eco Social, fortalecemos en nuestros alumnos el pensamiento crítico y el pensamiento propositivo, esos que les permita ser creativos e innovar para transformar su entorno.

Los colegios Comfandi se convierten en un espacio donde se reflexiona sobre los problemas y retos que enfrentamos como sociedad, para proponer soluciones y buscar mecanismos que permitan el crecimiento y desarrollo en general.





En 2023 lanzamos la iniciativa **Ideateen Comfandi**, una apuesta de innovación abierta que conectó la creatividad y la conciencia social y ambiental de nuestros estudiantes, con las brechas locales y regionales frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta forma, posibilitamos la comprensión de la Agenda 2030 e incentivamos la generación de soluciones disruptivas ante los desafíos planteados. 40 estudiantes de los colegios Comfandi El Prado y Miraflores propusieron soluciones para los **ODS 2, 5, 13 y 16**, que fueron evaluadas por líderes de sostenibilidad de la región de instituciones como ProPacífico, Fundación Sidoc, CIAT, Colombina, Reckitt, Veolia y Bivien, y que serán acompañadas por la fuerza empresarial para materializarse como futuros emprendimientos sociales y ambientales.

Adicionalmente, la Corporación Nuestra Génesis nos acompañó en la formación de 600 estudiantes de 9° y 10°, quienes de forma divertida y lúdica aprendieron sobre cómo involucrarse proponiendo ideas innovadoras frente al alcance de la Agenda 2030.

Equidad y género

Las mujeres siempre han estado en el centro de lo que hacemos. Las madres, emprendedoras, empresarias, deportistas, incluso las más de 2.300 colaboradoras que trabajan en la organización, han encontrado en Comfandi un aliado que les permite, además de tener bienestar, empoderarse y asumir un rol importante en distintos escenarios. En Comfandi soñamos con hacer realidad un mundo en el que las oportunidades, acciones y derechos de las mujeres sean tangibles, que les permitan perseguir sus deseos y aspiraciones, y decidir su vida en autonomía.

Como empresa certificada equipares, efr y reportante de los principios de empoderamiento económico de la mujer, hemos iniciado un movimiento que busca reafirmar los derechos de las mujeres con hechos contundentes y tangibles denominado **Hablar de mujeres es hablar de derHechos**, a través del cual movilizamos acciones que impulsan la participación de las mujeres en la economía, la eliminación de sesgos inconscientes, el liderazgo corporativo femenino, la eliminación de techos de cristal, el impulso del empleo femenino en cargos altamente masculinizados y la formación de niñas y jóvenes en nuevas competencias.

- 🕒 En Comfandi hablamos con hechos cuando impulsamos el liderazgo femenino que rompe esquemas y crea puentes. **Más del 58% de los cargos de liderazgo en Comfandi son ocupados por mujeres.**



Mujeres en armonía

En 2023 creamos **Mujeres en armonía**, un programa con el que acompañamos a nuestras colaboradoras en tres frentes: crear redes de autocuidado y gestión de situaciones de riesgo, posibilitar su empoderamiento a través del fortalecimiento de sus capacidades y habilidades acercándolas a la materialización de sus proyectos de vida, y tener círculos de conversación sobre experiencias y temas de difícil abordaje en las diferentes etapas de vida de la mujer.

- Con el programa **Estamos contigo** acompañamos a más de 800 mujeres en momentos claves, a través de préstamos, flexibilidad de tiempo y apoyo psicológico.
- Más de 4.000 niñas de nuestros colegios Comfandi son formadas en competencias STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) y son acompañadas en sus trayectorias de vida para ocupar roles de liderazgo en su futuro laboral.
- Invertimos en el crecimiento integral de las mujeres Comfandi. **Más de 19.000 horas de formación fueron impartidas** a nuestras colaboradoras en 2023, y el **74% de los auxilios y préstamos** brindados como beneficios laborales fueron entregados a mujeres de nuestros equipos.

Asimismo, como organización comprometida con el empoderamiento femenino y el cuidado integral, nos unimos a la Fundación Colombiana del Corazón para implementar la iniciativa **Corazones Responsables**. Un ciclo de formación dirigido a mujeres líderes para que se conviertan en multiplicadoras de un mensaje de salud y bienestar para prevenir



enfermedades cardiovasculares en población negra, debido a la mayor prevalencia por predisposición genética a estos padecimientos. Durante 4 meses entrenamos a un grupo de 50 mujeres, quienes se empoderaron de su cuidado y el de sus familias, adquiriendo conocimientos para ser ejemplo y agentes de cambio en su entorno.

Programa Avanza

Velamos por la sostenibilidad no solo de nuestra organización, sino también de los negocios que se dan en el marco de nuestra operación, es decir, en nuestra cadena de suministro. Por esta razón, alineados con nuestro propósito superior de contribuir a la consolidación de empresas más eficientes e innovadoras que alcanzan excelentes resultados financieros, sociales y ambientales, gestionamos sosteniblemente nuestra cadena de suministro.

En 2023 fortalecimos y consolidamos nuestro programa **Avanza**, que, bajo los fundamentos de valor

compartido, tiene como objetivo extender nuestras buenas prácticas ambientales, sociales, económicas y de gobernanza a las operaciones de nuestros proveedores, fortaleciéndolos y construyendo con ellos relaciones sólidas y duraderas, que van mucho más allá de lo transaccional. En 5 sesiones de trabajo con nuestros **60 proveedores estratégicos** seleccionados, analizamos en 10 ámbitos sus sistemas de gestión y planteamos frente a los resultados planes de acción que nos permitan cerrar brechas identificadas, prevenir la materialización de riesgos y promover el mejoramiento continuo de sus procesos. De esta forma, no solo contribuimos a su sostenibilidad empresarial, también garantizamos la calidad de los productos y servicios que nos suministran, siendo conjuntamente más competitivos.



**Siempre fresco -
desarrollo rural**
**Velamos por la construcción
de una sociedad equitativa,
incluyente y en paz.**





A través de nuestro programa **Siempre fresco, un sello con huella social**, apoyamos a asociaciones campesinas de los departamentos del Valle del Cauca y Cauca, ubicadas en zonas afectadas por el conflicto armado, a fin de conectarlas con nuestra cadena de valor para posibilitar su crecimiento y fortalecimiento empresarial. Acompañamos a los productores campesinos para que se tecnifiquen y comercialicen productos con calidad, con procesos de producción sostenibles y tecnificación de sus parcelas. Les brindamos herramientas que les permitan ser coautores de su desarrollo, y a la vez fortalezcan nuestra cadena de valor.

Con esta estrategia, **234 familias** de varias asociaciones campesinas han mejorado su calidad de vida y han logrado que sus productos se surtan en los Supermercados Comfandi para llegar a los hogares vallecaucanos.

Hablamos con
hechos desde
nuestra esencia,
lo **social**



Las Cajas de Compensación somos un sistema fundamentado en la solidaridad y cohesión social. Naturalmente, como fundamento de lo que representamos, hablamos con hechos, y lo hacemos cuando transformamos los aportes en bienes y servicios sociales.

A través de nuestros servicios sociales, desarrollamos capacidades, que creemos innatas, pero que realmente se construyen a lo largo de la vida, moldeándose y fortaleciéndose por una serie de factores interconectados, como la educación, el aprendizaje continuo, el empleo, los programas de bienestar y las realidades familiares. En conjunto, estos elementos son piedra angular, desarrollan el potencial humano y permiten que los individuos se desarrollen en sus respectivos entornos.

En Comfandi hablamos con hechos cuando asumimos nuestro compromiso como agentes transformadores, desde el presente para el futuro; conectamos a las personas con sus pasiones y propósitos, enrutamos a las empresas hacia la sostenibilidad, entendemos y sumamos al crecimiento y expansión de nuestra región. Así, más allá de responder a las necesidades inmediatas, invertimos en el futuro con capacidades humanas y empresariales sólidas y resilientes.

Hablamos con hechos desde una apuesta para el desarrollo social que acompaña a nuestras familias a lo largo de su trayectoria de vida, bajo un enfoque de aprendizaje para la productividad, que conecta capacidades generadas con oportunidades.





Subsidios

Hablamos con hechos cuando impulsamos a nuestras familias afiliadas a entender el subsidio como un vehículo que permite la ampliación de sus posibilidades y libertades de elección, e impacta positivamente sus ingresos y capacidad adquisitiva. De esta manera, un subsidio favorece escenarios para la movilidad social y la productividad.

- Entregamos **subsidios de vivienda a 2.499 familias**, representados en **\$85.192 millones**.
- Entregamos **6.004 subsidios al desempleo** a nuestros afiliados cesantes, representados en **\$23.088 millones**.
- Beneficiamos **a 316.160 familias** mensualmente con el **subsidio monetario**, representados en **\$197.137 millones en el año**.
- Entregamos **kits escolares a 50.858 familias**, representados en **\$4.195 millones**.
- Destinamos **más de \$29.000 millones** a la entrega del **subsidio en especie**, para que nuestras familias gozaran de

recreación, crédito, salud y bonos de recompra de los supermercados y droguerías Comfandi.

Educación

Creemos que la educación es la piedra angular para la movilidad social, por eso, a través de nuestra propuesta educativa, buscamos potenciar el desarrollo social y económico del Valle del Cauca, integrando nuestras capacidades educativas con empleabilidad y emprendimiento. Queremos formar a las nuevas generaciones para un mundo productivo, con énfasis en habilidades socioemocionales, ciencia, tecnología, innovación y bilingüismo, a fin de lograr que nuestros egresados accedan a rutas de formación superior, empleo o desarrollen su mentalidad emprendedora iniciando sus propios negocios.

Educación formal

- Brindamos formación integral y oportunidades para la vida a **9.792 estudiantes** en nuestros **13 colegios**.
- **Graduamos 542 bachilleres** en nuestro sistema educativo. **132 de ellos obtuvieron becas de excelencia académica** para ingresar a la educación superior.
- 35 estudiantes fueron seleccionados para participar en el proyecto mundial **Ciudades Creativas en Media Arts** de la Unesco; certificamos a 65 estudiantes en nivel de proficiencia B1 programa EFMO (English for More Opportunities), y 73 estudiantes de grado 11º obtuvieron certificación internacional MET, por su dominio del inglés.

- ◉ **Ganamos el primer lugar de la First Lego League con nuestro equipo de robótica Calibots** del colegio Comfandi El Prado. Este es el torneo de experiencias STEM más importante del mundo, donde participaron 40 equipos de todo el país.
- ◉ Fuimos finalistas en las Olimpiadas regionales de Matemáticas UniValle.
- ◉ **86% de nuestros docentes de inglés fueron certificados** en B2 y C1 con prueba Internacional Aptis for Teachers.
- ◉ El Colegio Comfandi Buga Noche recibió un **reconocimiento de la Secretaría de Educación de Buga**, por mejor uso pedagógico de las TIC y mejor proyecto basado en el desarrollo de las ciencias.

Educación terciaria

Para fortalecer la trayectoria de vida de nuestros estudiantes:

- ◉ Contamos con una oferta de **19 programas Técnicos Laborales, 6 Institutos de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano a nivel regional, y una cobertura de 1.700 estudiantes**, de los cuales, el

76% son afiliados, así: categoría A: 79%, categoría B: 15% y categoría C: 6%.

- ◉ Dimos inicio al **programa de inglés en alianza con el Colombo Americano**, con una cobertura de **7.230 usuarios atendidos**, dando paso a la generación de una nueva apuesta para beneficiar más afiliados con formación en bilingüismo a escala regional.
- ◉ Realizamos **2 proyectos en articulación con el sector productivo**: formación técnico-laboral en Mercadeo y Ventas para **115** beneficiarios del proyecto **Jóvenes Resilientes y Disruptivos**, en alianza con Disruptia; y formación técnico-laboral en Mecánica de Motos para **31** beneficiarios del proyecto **Brindamos Oportunidades**, en alianza con la Fundación Fanalca y Crear Futuro.
- ◉ Logramos la consolidación de la formación en Habilidades Socioemocionales marca propia, impactando a **5.474 usuarios cesantes**.

Servicios culturales y bibliotecarios

Nos enfocamos en la ejecución de una agenda cultural con impacto en las familias, el desarrollo de las bibliotecas con programas orientados al fortalecimiento del aprendizaje continuo y la puesta en escena de la escuela para las artes y la innovación, una estrategia para el fomento y desarrollo artístico que busca el aprovechamiento del tiempo libre y la apreciación de las artes como lenguaje artístico y medio de expresión cultural.

- ◉ En servicios culturales alcanzamos una cobertura en usos de **1.675.507**.





- Nuestra oferta cultural se compone de cine, teatro, exposiciones artísticas, danza, talleres y conciertos, con los que atendimos una población de **89.831 personas**.
- Desde la Sala Consentidos, un espacio para el desarrollo de capacidades y la inclusión, atendimos **6.697 personas con discapacidad visual y auditiva**.
- Ampliamos la colección de la **biblioteca online** mediante una alianza con 4 cajas de compensación: Compensar, Colsubsidio, Comfamiliar Risaralda y Comfenalco Antioquia. Pasamos de tener 19.000 títulos a un promedio de 100.000, de esta manera llegamos a escala nacional con nuestro servicio. Actualmente, se registran **800 préstamos y 19.000 consultas mensuales**.
- Consolidamos la alianza con la Federación Colombiana de Deportes Electrónicos (Fedecolde), con la cual logramos inaugurar la primera Arena Gamer de Cali.

Fomento empresarial

En Fomento Empresarial nos articulamos con nuestra propuesta educativa para construir capacidades que permitan lograr el máximo potencial productivo de nuestros afiliados y nuestras empresas. Habilitamos oportunidades que faciliten a las personas el acceso al mundo productivo y el desarrollo empresarial, como forma de abordar, de manera sostenible, dos determinantes fundamentales para la movilidad social y la productividad: la ocupación para la generación de ingresos estables, y el fortalecimiento del tejido empresarial.

Empleabilidad

Reiteramos la importancia de trabajar en procesos de inclusión y diversidad desde nuestra oferta de servicios de empleabilidad y logramos la **vinculación laboral de 13.139 personas**, con una **efectividad del 70% de las vacantes** administradas por la agencia de empleo de Comfandi. El **46%** de las personas incorporadas en estas contrataciones son mujeres. Además, se realizaron **67 contrataciones de personas con discapacidad**, 351 vinculaciones de población afrocolombiana; 39 vinculaciones de población indígena; **2.171 víctimas del conflicto armado** y 232 migrantes; resultados que se hicieron de la mano de entidades como CUSO Internacional, Fundación Carvajal, Fundación Corona, Unidad de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, Pacto de Productividad, entre otras.

- En nuestro sistema se registraron **18.716 puestos de trabajo**, obteniendo el indicador de efectividad del 70%

en la contratación (Contrataciones/ Puestos de trabajo). Esta efectividad en la contratación creció 8% con respecto al mismo periodo del año anterior.

- Incidimos en el **mejoramiento del perfil ocupacional de 17.700 personas** que recibieron talleres especializados en el desarrollo de habilidades, competencias y aptitudes que faciliten la inserción laboral. Del total de la población impactada, el 61% son de perfil operativo (técnicos, bachilleres, bachiller incompleto) y el 39% son de perfil profesional (posgrado, profesionales, tecnólogos). Además, 654 personas implementaron pruebas gamificadas y recibieron *feed back* para la vida como parte del fortalecimiento de su perfil ocupacional.
- Con el proyecto **Empleo Hay**, financiado con recursos de cooperación internacional, atendimos más de **2.000 jóvenes en el Valle del Cauca**. 1.106 se formaron en entrenamientos técnicos, mientras que 286 se certificaron en bilingüismo. 63

personas fueron contratadas en las industrias BPOS, con salarios de calidad y óptimas modalidades de contratación, avanzando hacia la apuesta de movilidad social que tenemos en COMFANDI.

Emprendimiento

Atendimos a **4.927 personas beneficiadas en el programa de emprendimiento, distribuidas así:** 2.300 emprendedores, que corresponden a cesantes y beneficiarios, y 2.627 colaboradores de 37 empresas afiliadas de la región, que entrenamos en fortalecimiento de competencias empresariales.

- **480 emprendedores** fueron atendidos desde el proyecto Crea, en el marco de la iniciativa **Compromiso Valle**.
- El **63,99%** de los participantes en los programas de emprendimiento corresponden a **mujeres**, y el **36,01%**, a **hombres**.
- **92 emprendedores** fueron conectados a nuestros programas de fortalecimiento empresarial, desde la línea de **desarrollo de proveedores**.





Salud

Hablamos con hechos cuando empoderamos a las familias en el cuidado de su salud y los impulsamos a llevar hábitos de vida saludables, propendiendo por un mayor bienestar físico, mental y social. En Comfandi entendemos la salud más allá del acceso al servicio. Abordamos de manera integral los determinantes de la salud, porque entendemos el efecto directo que tiene la mala salud de las personas en el acceso a la educación, las oportunidades económicas y las condiciones sociales indispensables para la movilidad social y la productividad.

- Empoderamos a las familias en el cuidado de su salud y los impulsamos a llevar hábitos de vida saludables, propendiendo por un mayor bienestar físico, mental y social, desarrollando **4.128.215 actividades de atención en salud**.
- Impactamos a **más de 390.000 usuarios** de Salud Comfandi con actividades de promoción y mantenimiento por curso de vida, morbilidad general, y rutas de

atención definidas para las cohortes, a través del desarrollo de nuestros programas en Salud.

- Alcanzamos la **recertificación NEWPALEX®** en nuestro programa domiciliario en cuidados paliativos, una apuesta que busca que el paciente y su familia reciban a lo largo de su tratamiento una atención humanizada y segura, con cercanía y que sea costo-eficiente para ambas partes.
- Con las estrategias implementadas durante 2023, logramos superar la meta del indicador porcentaje de cumplimiento oportunidad de citas, alcanzando el 81%, es decir, 16% más con respecto a 2022.
- Obtuvimos un resultado Net Promoter Score (NPS) IPS Ambulatorias y SIAS de 76%.
- Nuestra política de humanización está enmarcada en la inclusión y el entendimiento de las necesidades de nuestros usuarios y afiliados. Con la estrategia de Sala Consentidos y la UES de Educación capacitamos a más de **20 colaboradores en lengua de señas**, para brindar ese acompañamiento y dejar huella en los usuarios que visitan nuestras sedes y requieren los servicios y en muchas ocasiones no cuentan con este apoyo.

Crédito

Hablamos con hechos cuando transformamos la relación de las familias con sus finanzas y apalancamos el crecimiento empresarial para generar impacto económico y social. Asimismo, cuando buscamos generar soluciones financieras integrales, con un acceso ágil,

cercano y consciente, de acuerdo con las necesidades de nuestros afiliados.

- Otorgamos **285.513 créditos** en nuestras diferentes líneas; el 94% de nuestros clientes afiliados en categorías A y B.
- Otorgamos **\$7.534 millones en subsidios en especie** a 21.765 clientes afiliados, destinados a beneficiar a nuestros afiliados de categorías A y B, mediante la reducción de tasas de interés y bono de acondicionamiento para sus hogares. Además, **otorgamos \$93 millones** en alivios financieros a 397 clientes afiliados beneficiados con el PAD (plan de acompañamiento al deudor) y líneas especiales.
- Durante este periodo, alcanzamos **\$12.392 millones en colocaciones de crédito de movilidad**, superando nuestro presupuesto inicial, con un cumplimiento del 156%. Este logro se traduce en una mejora de la movilidad para 246 afiliados.
- A lo largo de 2023, llevamos a cabo la implementación y migración de un nuevo CORE tecnológico,

e implementamos exitosamente una herramienta de gestión de procesos (BPM) para hacer más eficientes e integrales los procesos de originación de crédito; esto representó más del 70% de las radicaciones durante todo el año. Estas implementaciones tecnológicas permitieron mejorar los tiempos de procesamiento, aumentar la agilidad y ampliar nuestra capacidad operativa, con el objetivo de brindar un servicio de mayor calidad a nuestros afiliados.

Vivienda

Hablamos con hechos cuando facilitamos las condiciones para que nuestras familias vallecaucanas accedan a una vivienda propia, y los acompañamos a construir capital social, a través de nuestro modelo de acompañamiento. Promovemos en nuestros proyectos de vivienda la convivencia pacífica, la apropiación del entorno ambiental y social y el liderazgo comunitario, así transformamos el territorio.

En 2023 iniciamos la implementación del nuevo modelo de negocio **Ser habilitadores para hogares y oferentes en la solución de vivienda** en el Valle del Cauca, en el cual, los beneficiarios son personas con interés y necesidad en una solución de vivienda sin/ con la capacidad económica, y oferentes de viviendas que requieran aumentar sus ventas o clientes potenciales y/o el tráfico para colocación.

- Incrementamos la partida presupuestal para la asignación de subsidios de vivienda, pasando de un presupuesto de **2.275 Subsidios** Familiares de Vivienda





(SFV) por un valor de \$74.000 millones a **2.499 SFV** por valor de \$85.193 millones, **logrando un aumento de \$11.193 millones para 224 SFV para beneficiar a más familias vallecaucanas.**

- Asignamos **20 SFV** en zona rural por **\$1.456 millones.**
- Brindamos asesoría y orientación a **19.677 hogares** de 142 empresas afiliadas, de manera presencial y virtual, para los procesos de postulación al SFV. Además, atendimos **3.156 hogares** no afiliados al sistema de cajas, en el marco del contrato de gestión con Fonvivienda por medio de Cavis UT.
- Acompañamos a **1.538 hogares** vinculados a los proyectos Vegas Flor del Cerezo, Lirios, Guayacán, Sauces, Nogal y Ciudadela del Viento sectores 7 y 8, a gestionar el aporte del subsidio y crédito hipotecario para sus cierres financieros, **logrando 755 SFV por \$30.650 millones**, y 803 solicitudes de créditos hipotecarios aprobadas por \$52.249 millones. Impactando 59% de hogares categoría A, 12% categoría B, 1% categoría C y 28% categoría D.
- Entregamos **895 soluciones**

de vivienda a igual número de hogares que cumplieron su sueño de tener una solución de vivienda: 59% categoría A, 11% categoría B, 1% categoría C y 29% categoría D. Y **80 viviendas** en el marco de la gestión de los programas del **Fondo Adaptación Ola Invernal y Plan Jarillón.**

- En 2023, con el programa de acompañamiento comunitario, **895 hogares** recibieron su solución de vivienda nueva en los proyectos Comfandi, con **86 actividades** en tres componentes: convivencia ciudadana, organización comunitaria y conexión social.

Recreación y deportes

Hablamos con hechos cuando creamos para nuestros trabajadores, afiliados y sus familias, experiencias memorables en ambientes sanos, confortables y estimulantes para el desarrollo y equilibrio afectivo, físico, intelectual y social. Este año nos enfocamos en el bienestar integral y el desarrollo del máximo potencial productivo de las personas, a través del entretenimiento, el turismo y la actividad física.

En nuestros servicios de recreación, turismo, deportes y programas especiales en todo el Valle del Cauca, logramos una cobertura total de **2.294.321 usuarios**, lo que representa un cumplimiento del 101% con respecto al año anterior.

- Desde la **línea de entretenimiento, las actividades y programas de esparcimiento**, representadas en

el uso del tiempo libre, actividades recreativas y lúdicas que son de corta duración para los segmentos de empresas, familias y personas, a través de fiestas empresariales, bingos, actividades lúdicas y el uso de nuestros centros recreativos, nos permitieron tener una cobertura de **2.086.853** usuarios.

- En la línea de **actividad física preventiva, la habilitación de capacidades en el individuo para la prevención de los factores de riesgo metabólico y el fomento de la salud física y mental**, por medio de la actividad física y los deportes con los programas de Escuelas Deportivas, Bienestar Activo y Atracción Empresarial, alcanzamos una cobertura de **128.443 usuarios** de estos programas.
- En hotelería y turismo** transformamos visiones y fomentamos la salud mental por medio de la vivencia y el reconocimiento de nuevas culturas, costumbres y de la belleza exuberante de nuestros destinos, mientras se fortalece el tejido empresarial del Valle del Cauca. En esta línea de gestión logramos

impactar **79.025 personas** con pasadías y paquetes vacacionales en el Valle del Cauca.

- Logramos **impactar 1.665 empresas afiliadas** con el portafolio de actividad física preventiva, participación en eventos masivos y una gran oferta de entretenimiento con aliados.
- Desarrollamos un modelo de operación extramural con aliados que nos permitieron ampliar el portafolio para las regionales de Cartago y Palmira, mostrando un crecimiento promedio del 20% de cobertura para estas dos regionales.

Mercadeo social

Hablamos con hechos cuando, a través de nuestros supermercados y droguerías Comfandi, brindamos a nuestros clientes una experiencia memorable, acercándolos a bienes y servicios que responden a sus preferencias, gustos y hábitos, y cubren sus requerimientos. Trabajamos continuamente por ser el supermercado preferido de los vallecaucanos, donde nuestros afiliados y usuarios encuentren un portafolio de productos orientados a su bienestar y ahorro.

Los 25 supermercados Comfandi son negocios vallecaucanos conscientes, cuyos rendimientos económicos están orientados a la reinversión social y al progreso de nuestra gente; buscan continuamente generar valor para nuestros grupos de interés.





- Entregamos **\$16.419 millones en subsidio en especie** en el Día del Afiliado, aliviando así las cargas económicas de nuestras familias, al redimir hasta el 50% de la compra realizada.
- Contribuimos al fortalecimiento empresarial** y desarrollo de **248 familias** del suroccidente colombiano, a través de alianzas comerciales con 7 organizaciones campesinas; de esta manera, fortalecemos nuestra cadena de suministro y aportamos a la transformación social de la región.
- Contribuimos a la generación de energías limpias y a la mitigación del cambio climático**, a través de una **operación ecoeficiente**. Instalamos paneles solares en los supermercados Torres, Guadalupe y Morichal, y con su puesta en marcha durante 2023, **dejamos de emitir 354 t de CO₂**, equivalentes a la siembra de **14.422 árboles**.

A través de nuestra red de 110 droguerías Comfandi, brindamos confianza, calidad, cercanía, una amplia oferta de productos a precios justos y un buen servicio. Droguerías Comfandi es un

negocio del Valle y para el Valle, pues los rendimientos generados se reinvierten en el territorio y nos permiten cada día dinamizar la economía local mediante la generación de empleo directo e indirecto, contribuyendo así al desarrollo y transformación del territorio.

- Entregamos **beneficios en subsidio en especie** para afiliados categorías A y B por valor de **\$4.550 millones**, beneficiando a **47.570 familias** vallecaucanas, con la mejor relación calidad-precio de medicamentos.
- Generamos **ventas por valor de \$15.000 millones**, que se reinvierten en el desarrollo y transformación del territorio, y abrimos **9 puntos de venta nuevos**.
- En Colombia somos la **cadena número 11 dentro de las 44 cadenas de farmacias**, con un *share* del 3,25%. En el Valle del Cauca somos la segunda cadena en ventas, con una participación de mercado del 22% en cadenas, y del 14% en el mercado total.
- Creamos comunidades articuladas por intereses, a fin de acercar el bienestar, el cuidado de la piel, la atención de los bebés y las mascotas y la calidad de los productos a las preferencias de nuestras familias: Mundo Bebé, Mundo Mascotas y Mundo Saludable, donde nuestros clientes acceden a **información, precios bajos y diversos beneficios**.

Hechos que son posibles de la mano de nuestro equipo

Cada cifra, logro e impacto positivo en nuestros afiliados, beneficiarios y clientes es posible gracias a los **3.500 coequiperos** que los hacen realidad, esos que unieron sus propósitos personales con los de esta organización y aportan diariamente su pasión para hacer realidad los hechos que transforman el futuro del Valle del Cauca.

Durante 2023 seguimos fortaleciendo nuestras prácticas orientadas al bienestar de nuestra gente, a alcanzar el equilibrio laboral personal y familiar, le apostamos a su desarrollo y capacitación, fomentamos hábitos saludables para promover el cuidado como estilo de vida y seguimos fortaleciendo nuestro ADN cultural, ese que nos convierte en colaboradores Comfandi.

Poder transformar la realidad de la región requiere constantemente nuestra propia reinvención, que nos adaptemos a los cambios de un mundo

volátil y un contexto cambiante. El 2023 fue un año muy importante para nuestra cultura Comfandi, se materializó la evolución de nuestro ADN cultural, que hoy en día está compuesto por cinco elementos que guían nuestro comportamiento y fortalecen nuestras capacidades, nos identifican, nos hacen únicos y nos llevan a cumplir nuestro propósito superior.

Este año consolidamos el gobierno de cultura, liderado por nuestro director general y conformado por el Comité Directivo de Cultura y un equipo de 25 embajadores, colaboradores de todos los niveles y áreas. Este equipo es el encargado de liderar la transformación cultural, dando ejemplo y promoviendo los comportamientos esperados en nuestra cultura organizacional. Como aliados de este proceso están también nuestros líderes, aquellos que a través del ejemplo empoderan a sus equipos y los motivan para vivir en su día a día los comportamientos de nuestro ADN. Es por esto que en marzo de 2023 llevamos a cabo el Primer Encuentro de Cultura Corporativa, donde más de **300 líderes** reflexionaron sobre lo que significa ser colaboradores Comfandi y consolidaron las principales acciones para la materialización de nuestro ADN.



De igual manera, contribuimos a la apropiación de la cultura por parte de nuestros colaboradores, a través de una estrategia de comunicación disruptiva e innovadora que le dio vida a los cinco elementos. Empezamos a escucharlos, verlos, pero sobre todo a identificarlos en nuestros comportamientos diarios.

Foco en el cliente, talento comprometido, logro de metas, trabajo colaborativo y mejora continua se convirtieron en Foco, Compi, Meta, Tica y Zoilo, cinco personajes que a través de dos temporadas nos acompañaron en la serie **Presentemente**. De esta forma, logramos llegar a los colaboradores a través de diversos canales y medios, en un lenguaje sencillo y cercano.

Este año ratificamos nuestro compromiso con el equilibrio laboral, personal y familiar de nuestros colaboradores, al recibir la renovación del sello efr en nivel excelencia, como resultado de nuestro compromiso a lo largo de estos siete años de certificación.

Este modelo de gestión efr se ha convertido en un apalancador de la estrategia y cultura corporativa, y ha contribuido al posicionamiento de nuestra organización como un gran lugar para trabajar, líder y referente en prácticas de conciliación que impactan en la productividad y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

- En 2023 fortalecimos nuestro modelo híbrido de trabajo en las modalidades teletrabajo, trabajo por proximidad, jornada flexible, bancos de tiempo, entre otros, con una inversión de **\$159 millones**.
- Aportamos al desarrollo personal y profesional, beneficiando a **3.588** colaboradores, con una inversión de **\$414 millones**.
- Con las medidas Somos Compromiso, contribuimos a su salud y bienestar, entregando a **4.757 colaboradores** beneficios como auxilios de cafetería, lentes, bonificación de antigüedad, prima de vacaciones, entre otros, con una inversión total de **\$8.444 millones**.
- Fomentamos las relaciones con su entorno familiar, al otorgar a **2.310 colaboradores**, medidas tales como auxilios de escolaridad, permiso y prima de matrimonio, licencias por calamidad, entre otros.
- Fortalecimos el programa **Estamos Contigo**, que brinda herramientas en los momentos difíciles, a través de acompañamiento psicológico, apoyo económico, acompañamiento integral por luto y licencias de calamidad.



- Desarrollamos un canal para la gestión de los beneficios efr, una plataforma que facilita a los colaboradores las solicitudes de sus beneficios de manera fácil, ágil y dinámica.

La gestión efr acumulada de 2023 permitió que **4.623** colaboradores se beneficiaran de **51** medidas efr, con una inversión anual de **\$17.919 millones** que busca promover el balance de la vida personal, familiar y laboral, con el fin de contribuir a su armonía e impactar en la productividad y el logro de los resultados.

Para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, fomentamos hábitos saludables y promovimos el cuidado como estilo de vida, a través de los programas de los cinco pilares del cuidado que en 2023 impactaron a **2.388 colaboradores** y los movilizaron hacia la toma de decisiones saludables. Para esto, fortalecimos **nuestro programa de riesgo cardiovascular** y la intervención del riesgo psicosocial.

Asimismo, formamos **a 49 líderes como gestores del cuidado** en las gerencias de Salud, Educación, Recreación y el Centro de Distribución.

Seguir apostándole a hacer realidad hechos que transforman el Valle del Cauca, requiere de la generación de capacidades para el desarrollo integral de nuestros equipos. Contribuir a su formación y acompañarlos en el mejoramiento de sus actitudes, conocimientos y habilidades nos permite ser cada vez mejores. Por eso, en 2023 logramos el **87% de cobertura de formaciones transversales, el 93% de ejecución del plan anual de formación**, y fortalecimos nuestro proceso de desarrollo con la implementación de la plataforma Ubits, con alcance al 100% de los colaboradores. En total, brindamos **73.020 horas de formación** impartidas a **4.684 colaboradores**.



Voluntariado, conciencia social convertida en hechos

Ser voluntario significa ser parte activa de la transformación, convertirse en protagonista del cambio que se quiere ver en la sociedad y el entorno. El voluntariado Comfandi es el reflejo de la conciencia social convertida en hechos, acciones que transforman realidades desde el compromiso, la cooperación y el bien común. De esta forma, nuestros colaboradores ejercen su liderazgo transformador al brindar su tiempo, conocimiento, habilidades y pasión al servicio de los demás.

En 2023, los voluntarios Comfandi ratificaron su compromiso como ciudadanos conscientes, a través de los siguientes hechos:

- **Contribuimos** (más de 330 voluntarios de diversas empresas) **a la restauración de la cuenca del río Arroyohondo** y a la protección de **40 nacimientos de agua a través de la siembra de 600 árboles** en Dapa.
- Acompañamos a la Corporación Nuestra Génesis para sensibilizar

a más de **200 habitantes de la Comuna 18** sobre la importancia de preservar el agua y cuidar nuestros 7 ríos.

- Brindamos **240 horas de refuerzo escolar** a estudiantes con dificultades de aprendizaje, mediante el programa **Al tablero** de la Fundación Educambio.
- Construimos una **red de apoyo para los pacientes de cuidados paliativos** y sus familias, y a través de 5 encuentros de conversaciones, juegos, risas y reflexiones, los acompañamos para **vivir de una manera diferente esta etapa**.
- Vivimos una jornada de manualidades y mucha diversión junto a los niños del hogar Casita de Belén.
- Nos unimos a la **Ayudatón del Banco de Alimentos de Cali** para hacerle frente a la problemática del hambre, juntos logramos recaudar más de **1.000 kilos de alimentos no perecederos**, elementos de aseo y más de **\$4 millones**.
- A través del aporte voluntario de los colaboradores, entregamos **\$10 millones en ayudas** y acompañamos a **15 familias** de colaboradores que, de manera imprevista, atravesaron situaciones difíciles que afectaron su calidad de vida.



Hechos que
transforman
nuestro futuro
y el del
planeta



Cada vez somos más conscientes de la interdependencia entre el planeta y las personas. Los acontecimientos climáticos de los últimos años nos han demostrado que requerimos de acciones contundentes y cambios de hábitos urgente. Se ha hecho evidente que el bienestar de los seres humanos está estrechamente relacionado con la salud del planeta, y que el cuidado y la preservación constituyen el único camino para garantizar un futuro sostenible para todos.

Hoy más que nunca, nuestras palabras deben convertirse en hechos que transformen nuestra relación con el entorno que habitamos. Ejercer un liderazgo transformador implica que nuestras acciones tengan un impacto en las personas y en sus hábitos, es por eso que **en Comfandi estamos comprometidos con la generación de conciencia y actitud ambiental.**

Entendemos que la educación, la sensibilización y la generación de capacidades en nuestros colaboradores y demás grupos de interés es fundamental en la construcción de un futuro próspero. En este camino contribuimos al **ODS 13**, y nos encontramos comprometidos con la constante evaluación y transformación de nuestras prácticas operacionales, para prevenir, reducir o mitigar los impactos ambientales.

De esta manera, en 2023, bajo los lineamientos de nuestra estrategia de Gestión Ambiental Haz Eco, logramos:

- Realizar inversiones ambientales por **\$214.000 millones**, que nos permitieron conseguir eficiencias organizacionales y disminuir los impactos negativos en el ambiente.

- Generar **395.307 kWh** de energía solar y evitar la emisión de **470 t** de CO₂, equivalentes a la siembra de **19.000 árboles**, a través de los sistemas fotovoltaicos instalados en cuatro sedes (Supermercados Torres, Morichal, Guadalupe y el Centro Cultural).
- Seguir fortaleciendo nuestro programa de movilidad sostenible **Oye cómo vas**, estrategia de vehículo compartido en alianza con la aplicación Try My Ride, con la que evitamos emitir **21,4 t** de CO₂, equivalentes a la siembra de **874 árboles**.
- Aumentar en **8%** los ingresos por venta de material aprovechable, evitando que finalicen en el relleno sanitario **193 t** de residuos susceptibles de aprovechamiento.
- Fortalecer el aprovechamiento de los residuos plásticos de los colegios y sede administrativa, recolectando un total de **9.444 ecobotellas, equivalentes a 1.771 kg de plástico** flexible de un solo uso, para transformarlos en mobiliario de madera plástica.
- Reducir en **14%** el consumo de papel en el servicio de impresión, evitando el uso de **1.250.500** hojas, lo que representa no talar más de **181 árboles**, y un ahorro de **\$68.000 millones**. Estas acciones son el resultado de diversas estrategias de Gestión Documental para generar una cultura de reducción de papel.
- Adquirir la certificación **Sello Ambiental Colombiano** y renovar la certificación en sostenibilidad **NTS-TS 002** en el Centro Vacacional Calima y la Hostería Veleros, ratificando así nuestro compromiso con la protección de la flora y la fauna, la gestión adecuada de recursos, el correcto manejo de residuos, la reducción de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, entre otros.
- Realizar **409 capacitaciones** enfocadas a la mejora continua del sistema de Gestión Ambiental, impactando a 10.207 personas entre colaboradores, estudiantes, proveedores y usuarios.



En el futuro,
seguiremos
hablando con
hechos



Los cambios en el contexto político, económico y social en el que nos desenvolvemos nos pueden llevar por diversos caminos que para algunos pueden ser sinónimo de incertidumbre, pero para nosotros son sinónimo de oportunidades.

Para seguir hablando con hechos trabajamos en **tres grandes apuestas:**

1. **Reafirmamos nuestro compromiso con la prestación del servicio de salud y la promoción de hábitos saludables** desde nuestra red de IPS, que redunden en una buena salud física y mental para los vallecaucanos, haciendo todos los esfuerzos y gestiones para lograr eficiencia, resolutivez y sostenibilidad.
2. **Continuamos consolidando nuestra gran apuesta estratégica aprendizaje para la vida productiva**, un ecosistema que integra educación, empleabilidad y desarrollo empresarial. Una apuesta para el desarrollo social que acompaña a nuestras familias a lo largo de su vida, bajo un enfoque de aprendizaje para la

productividad que conecta capacidades generadas en las personas con oportunidades productivas.

Nos hemos planteado cuatro objetivos y metas retadoras:

- Tránsitos efectivos entre cursos de vida, queremos que al menos el 98% de nuestros estudiantes de la media continúen hacia rutas de formación, emprendimiento y/o empleabilidad
 - Ampliar coberturas y capacidades de la propuesta educativa. Buscamos un 30% de crecimiento de las coberturas en educación preescolar, básica y media, y educación posmedia
 - Talento humano con su propósito y desarrollo de sus capacidades, buscamos el 75% de efectividad frente a necesidades de talento humano de las empresas
 - Desarrollo de infraestructura a la vanguardia y con servicios interconectados. Desarrollaremos 11 campus E a lo largo del departamento, que no solo ofrecen servicios de educación, sino que integran los servicios de la Caja y se convierten en espacios comunitarios para nuestras familias y empresas.
3. **La sostenibilidad de los servicios para la generación de capacidades que empoderen a las familias de su armonía.** La integralidad de nuestros servicios para el desarrollo social acompañará nuestra gran apuesta de aprendizaje para la vida productiva, siendo plataforma para conectar oportunidades, materializar sueños y abrir camino hacia las posibilidades de progreso.





Catalizar el crecimiento y el éxito sostenible de nuestra organización y la consolidación de los tres grandes frentes con los que hablaremos en el futuro implica nuestra capacidad de transformación, esa que hemos consolidado en nuestra estrategia de transformación corporativa centrada en:

- **Optimizar:** eliminar tiempos de espera, eliminar desperdicios, hacer más con menos.
- **Modernizar** nuestra presencia digital.
- **Innovar:** buscando nuevos nichos y nuevos productos que superen las expectativas del mercado.
- **Hacer:** lo que el cliente está esperando, en la forma que desea que se le entregue y haciéndolo vivir una experiencia memorable.

No tenemos certeza de lo que sucederá en el futuro, pero seguimos presentes sumando nuestras capacidades y nuestro anhelo de progreso social al de las empresas del Valle del Cauca y juntos seguir construyendo el tejido empresarial y aportando a la construcción de capacidades de nuestras familias para que se empoderen de su armonía.

En Comfandi
Hablamos 
con **hechos**

Informe de **Sostenibilidad**

2023

