

El comienzo de nuestro
REVERDE 

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2020

Comfenalco
Antioquia

El año 2020 será recordado como el año de la **transformación**. Una pandemia, un cambio en el contexto que nos permitió repensarnos, retornos y seguir construyendo sobre lo construido. Una mirada integral que además nos brindó la oportunidad de equiparnos con las capacidades necesarias para seguir siendo relevantes en el presente y en el futuro, para seguir generando una transformación social sostenible e incluyente. El 2020 fue para Comfenalco Antioquia el año del **REVERDEser**.

CONTENIDO

	Pág.
● ¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos?, Nuestra presencia	7
● Comfenaclo Antioquia en cifras	14
● Acerca de este reporte	20
● Materialidad	21
● Nuestra contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible	23



Informe de Gestión Carta del Director

Pág. 24



Marco estratégico para la creación de valor

Pág. 39

- Estrategia 2020 – 2025
- Política de Sostenibilidad
- Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa
- Asamblea General de Afiliados
- Consejo Directivo
- Director Administrativo
- Comité de Gerencia
- Gestión de Riesgos
- Grupos de interés y modelo de relacionamiento



Impacto social

Pág. 51

- Gestión de Obligaciones
- Mecanismo de protección al cesante
- Vivienda
- Crédito Social y Seguros
- Educación
- Bibliotecas
- Cultura
- Recreación y Deporte
- Turismo
- Desarrollo HUMANO Y FAMILIAR, Servicios JURÍDICOS, Salud PREVENTIVA y Desarrollo del Pensamiento Creativo CRISOL



Focos de acción

Pág. 83

- Crecimiento sostenible sostenibilidad financiera
- Experiencia del cliente
- Crecimiento en aportes y empresas
- Innovación
- Bienestar
- Inclusión
- Impacto en transformación social
- Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar
- Reconocimiento y posicionamiento de marca
- Participación y desarrollo de ecosistemas



RE VER DE Ser

REVERDEser, es la analogía que acompaña nuestro proceso de transformación. Un árbol frondoso que reverdece y se escribe con “S” para significar el Ser como eje y foco de nuestra gestión.

Nuestro REVERDEser nos invita a:

RECONOCER: las raíces que nos conectan

RENOVAR: el tronco y las ramas que nos sostienen

FORTALECER: la savia que nos nutre para crecer y expandirnos

EVOLUCIONAR: con flores y frutos que nos diferencian

TRASCENDER: hacia ecosistemas de bienestar sostenibles e incluyentes.



¿Quiénes SOMOS?

Una Caja de Compensación Familiar, fundada el 30 de agosto de 1957. Con presencia en el departamento de Antioquia, en las regiones Norte, Nordeste, Oriente, Magdalena Medio, Bajo Cauca, Urabá, Suroeste, Occidente y Valle de Aburrá. Hacemos presencia con nuestros servicios en los 125 municipios de Antioquia, contamos con **19.027 empleadores y 381.967 trabajadores** afiliados, los cuales con sus familias suman 817.917 personas.

¿Qué HACEMOS?

Nuestro Propósito Central es trabajar por una **transformación social sostenible e incluyente** en la que el bienestar sea un bien colectivo que impacte positivamente la vida de nuestros **trabajadores, sus familias y la comunidad**. Esto lo logramos, a través de la gestión de los aportes realizados por las empresas que nos permiten la redistribución de los ingresos en las poblaciones de trabajadores de menores ingresos y sus familias a través del pago del subsidio familiar y el desarrollo de programas y servicios sociales en las áreas de vivienda, educación, cultura, bibliotecas, recreación y deporte, turismo, atención a la familia y crédito social, entre otros.

Nuestro **OBJETIVO** Retador

En el 2025 seremos la Caja más cercana al corazón de nuestros afiliados y su mejor aliado en la gestión del bienestar, consolidaremos un crecimiento sostenible por medio del incremento de la base empresarial, duplicando los ingresos por servicios y creciendo el número de vidas impactadas en los territorios.

Nuestros **SERVICIOS** 102-2

1 GESTIÓN DE OBLIGATORIEDADES
Administramos los recursos que por ley deben aplicar las Cajas de Compensación. Incluye: Educación Ley 115, Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social (FOVIS), Fondo para la Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ) y Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).



VIVIENDA
Participamos en el desarrollo proyectos de vivienda de interés social - VIS y vivienda de interés prioritario - VIP y prestamos servicios inmobiliarios complementarios para los afiliados a Comfenalco Antioquia.

2

CRÉDITO Y SEGUROS:
Ofrecemos el servicio de crédito social en las líneas de compra y mejoras de vivienda, educación, libre inversión, compra de cartera, y educación financiera para nuestros afiliados. Igualmente, a través de nuestros aliados, se ofrece el portafolio de seguros para la protección familiar, vida, exequial, asistencia y SOAT, entre otros.

3

EDUCACIÓN
Tenemos foco en 3 líneas de trabajo: Educación Formal, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

4



5

CULTURA
Desarrollamos acciones de formación, sensibilización y otros servicios asociados a la cultura a través de las siguientes áreas de acción: artes plásticas y visuales; artes escénicas y musicales; formación artística y cultural; operación de equipamientos culturales; y convenios y contratos.

6

BIBLIOTECAS
Nuestra red de bibliotecas beneficia a afiliados y a la comunidad en general a través del acceso a la información, la formación ciudadana, la lectura y la escritura.

7

RECREACIÓN Y DEPORTE
Para el disfrute del tiempo libre de nuestros afiliados, sus familias y la comunidad, contamos con parques y clubes, cuya infraestructura, nos permite prestar servicios para eventos sociales y deportivos, recreación y deporte y cursos y talleres formativos, entre otros.

8

TURISMO Y VIAJES
Nuestros servicios incluyen red de hoteles, agencia de viajes, transporte turístico y vacaciones programadas.

9

DESARROLLO SOCIAL
Desarrollamos un acompañamiento social, personal, familiar y comunitario a través de servicios de desarrollo de capacidades y habilidades, atención a la niñez, fomento de la salud, desarrollo del pensamiento creativo y servicios de asesoría en procesos y trámites jurídicos, entre otros.



Pilares de **SERVICIOS**

En el marco de nuestro nuevo Plan Estratégico 2020-2025 replantemos nuestros valores corporativos, los cuales nos impulsarán para alcanzar las metas que nos hemos propuesto. Estos son los seis valores corporativos que nos acompañarán en la estrategia:



PASIÓN POR EL CLIENTE



CONFIANZA



RESPONSABILIDAD POR LOS RESULTADOS



EMPODERAMIENTO



INNOVACIÓN



SENSIBILIDAD SOCIAL



Nuestra PRESENCIA



URABÁ

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	1
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Biblioteca	1
Centro de Atención Integral a la Infancia	3
Hogar Infantil	1
Centro de Servicios Regional Urabá	2
Ludoteca Experimental	2
Paradero Para Libros Para Parques -PPP- Parque	1

OCCIDENTE

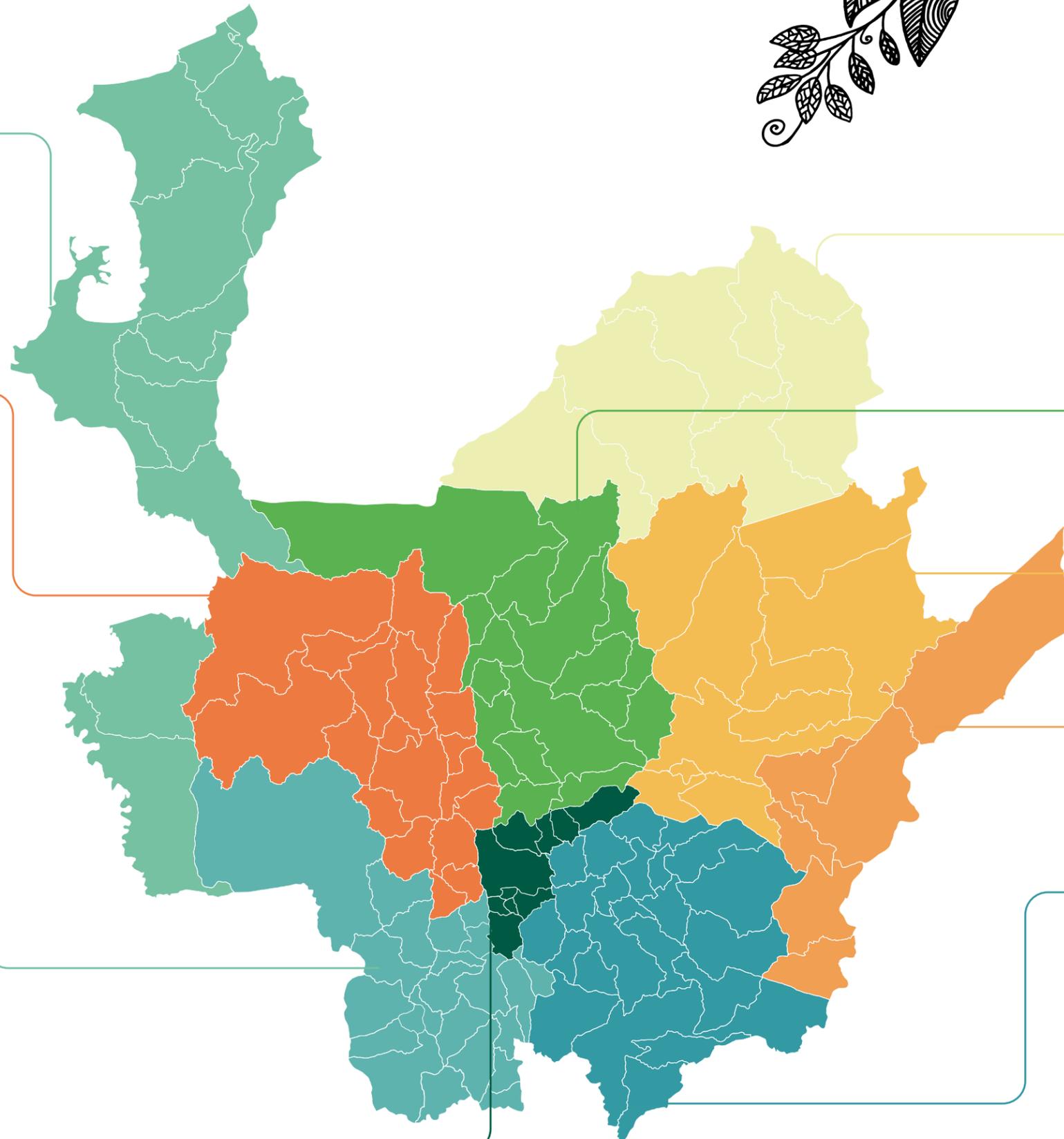
Agencia de Servicios en alianza con Edatel	1
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	1
Punto de Información Agencia de Empleo	2
Unidad de Servicios Regional Occidente	1
Ludoteca Experimental	1
Paradero Para Libros Para Parques -PPP- Parque	1

SUROESTE

Agencia de Servicios en alianza con Edatel	1
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	2
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Centro de Atención Integral a la Infancia	2
Unidad de Servicios Regional Suroeste	1
Ludoteca Experimental	2
Hotel	2
Parque	1
Camping	2

VALLE DEL ABURRÁ

Sede Administrativa y de Servicios Comfenalco	1
Club La Playa	1
Casa de la Edad Dorada	1
Sede Educativa	1
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	2
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Biblioteca	8
Casa de la lectura infantil	1
Centro de Atención Integral a la Infancia	1
Centro de desarrollo cultural Maravia	1
Centro de Servicios	6
Unidad de Servicios	2
Ludoteca Experimental	4
Paradero Para Libros Para Parques -PPP- Parque	1



BAJO CAUCA

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	1
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Unidad de Servicios Regional Norte	1
Ludoteca Experimental	2

NORTE

Agencia de Servicios en alianza con Edatel	2
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	1
Punto de Información Agencia de Empleo	2
Centro de Servicios Regional Norte	1
Ludoteca Experimental	2

NORDESTE

Agencia de Servicios en alianza con Edatel	2
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Instituto de Educación Gramalote	1
Ludoteca Experimental	2

MAGDALENA MEDIO

Agencia de Servicios en alianza con Edatel	1
Punto de Información Agencia de Empleo	1
Unidad de Servicios Móvil Magdalena Medio	1

ORIENTE

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo	1
Punto de Información Agencia de Empleo	2
Centro de Servicios Regional Oriente	1
Unidad de Servicios Regional Oriente	1
Ludoteca Experimental	3
Sala de lectura	1
Hotel	2
Parque	1



Comfenalco Antioquia

EN CIFRAS (102-7) (102-8)

3.033.546 cuotas monetarias
por un valor de **\$104.959** millones

4.188.414 servicios prestados

Jornada escolar
complementaria:
10.698
niños, niñas
y adolescentes



Agencia de empleo:
27.472
empleos

19.027 Empleadores afiliados

381.967
Trabajadores
afiliados



817.917
Población
afiliada

1.781 Colaboradores
de Comfenalco que propiciaron su proyección.

435
Viviendas
construidas

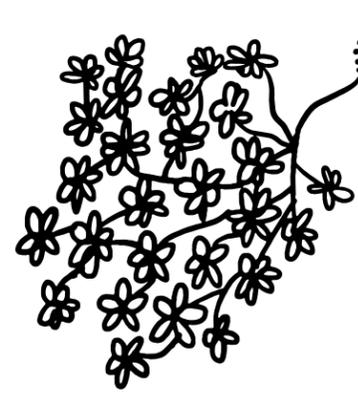


668
Soluciones
inmobiliarias

573
Subsidios de vivienda
entregados

Subsidios
de vivienda por:
\$12.892
millones

297
Viviendas
escrituradas



13.727
personas beneficiadas
con subsidios de
protección al cesante

Valor auxilio económico
desempleo con
recursos FOSFEC:
\$26.821 millones

Valor auxilio económico
desempleo
con recursos FOME:
\$4.534 millones

20.650
personas recibieron
servicios educativos de
protección al cesante



Alivio a deudores:

14.358
Créditos sociales

Créditos
desembolsados por:
\$33.248
millones

4.876
periodos de gracia

3.915
créditos reliquidados

4.722
pólizas y coberturas
de seguros





EDUCACIÓN:

814

alumnos de educación formal

274

bachilleres académicos graduados

8.500 personas participaron en Programas de emprendimiento y desarrollo empresarial

24.432

estudiantes de Educación para el trabajo y desarrollo humano

6.237

Becas de educación regular en colegios privados e instituciones especializadas por un valor de **\$6.268** millones

32.803

kits escolares por un valor de **\$730** millones



SERVICIOS DE BIBLIOTECA
2.421.683
usuarios atendidos



CULTURA:
412.841
personas alcanzadas



RECREACIÓN Y DEPORTE:
1.156.412
personas alcanzadas

HOTELES:
88.339
personas atendidas



AGENCIA DE VIAJES:
12.332
personas atendidas

DESARROLLO SOCIAL:
66.446
personas alcanzadas



Resultados ECONÓMICOS

ACTIVO \$662.073 millones	PASIVO \$313.437 millones	PATRIMONIO \$348.636 millones	APORTES \$353.741 millones	INGRESOS POR SERVICIOS: \$56.395 millones	REMANENTE \$38.592 millones	EBITDA \$30.429 millones	ENDEUDAMIENTO 47,3%	LIQUIDEZ 1,2	SALDO DE LA DEUDA \$38.484 millones
------------------------------	------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	--	--------------------------------	-----------------------------	------------------------	-----------------	--



Logros DESTACADOS

- Finalizamos el diseño de nuestro nuevo plan estratégico 2020 – 2025 e iniciamos su implementación.
- Cuidamos el empleo:** durante la crisis desatada por la pandemia COVID19 implementamos diferentes alternativas para mantener los empleos de nuestros colaboradores.
- Avanzamos en nuestra **transformación digital.**
- Definimos un **nuevo diseño organizacional, estructura y red de procesos** para responder a las necesidades de nuestros clientes y asegurar el logro de la estrategia.
- Iniciamos la evaluación de dos nuevos negocios como parte de nuestra apuesta de innovación.
- Desarrollamos nuestro **programa de intraemprendimiento.**
- Iniciamos el desarrollo de una **cultura de innovación** al interior de la organización.
- Nos adaptamos a las nuevas condiciones, atendiendo a nuestros afiliados a través de **ofertas virtuales.**
- Realizamos el lanzamiento del **nuevo portal Comfenalco.com.**
- Desarrollamos la **Agencia de Viajes Virtual.**
- Logramos la implementación de la **Venta Empresarial Auto atendida.**
- Logramos el cumplimiento de los **protocolos de bioseguridad en todas nuestras sedes.**

PREMIOS, RECONOCIMIENTOS y CERTIFICACIONES

- Nuestra agencia de viajes se encuentra certificada en la **Norma Sectorial NTS-TS-003** contribuyendo al turismo sostenible.
- Se certificó el Parque Los Tamarindos como **Parque Bioseguro** en diciembre de 2020.
- En el 2020 fuimos reconocidos con el **premio ACCEDE** por la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo por nuestras buenas prácticas de inclusión laboral.
- Se obtuvo el **Registro Nacional de Turismo** para el **parque Los Tamarindos.**
- Renovación de la autorización del programa **Conocimientos Académicos en inglés** para Medellín y la regional Oriente.
- Autorización por parte de la Secretaría de Educación para ofertar el **Programa en Conocimientos Académicos en lengua Extranjera – Frances,** para la Medellín y la Regional Oriente.
- Obtuvimos el **Sello Naranja otorgado por EmVarias,** que identifica a aquellos usuarios comerciales, institucionales, industriales y residenciales que le apuestan a la sostenibilidad de la ciudad de Medellín a través de promover el reciclaje al interior de las empresas.
- Premio **“Los Museos Cuentan”** del Ministerio de Cultura.
- Certificación **ICONTEC ISO 9001** de los servicios de corta duración (educación informal) del portafolio de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (ETDH).
- Recertificación ICONTEC ISO 9001** de los servicios de Educación Formal y Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.





Acerca de este REPORTE

(102-45) (102-46) (102-48) (102-49) (102-50) (102-51) (102-52) (102-53) (102-54)

Por tercer año consecutivo, presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

- **Periodo de reporte:** 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre 2020.
- **Alcance de datos reportados:** Se incluyen todas las actividades de la organización en el departamento de Antioquia, cuyas cifras se consolidan en los estados financieros (con las excepciones que explícitamente se indiquen en cada sección del presente Reporte de Sostenibilidad).
- **Materialidad:** El contenido desarrollado en el presente informe tiene como foco los asuntos materiales identificados en el proceso de **planeación estratégica - ReverdeSer**, revisión del modelo de negocio y mapeo de las expectativas de los grupos de interés que llevamos a cabo en 2020.
- **Verificación externa:** La información financiera que se presenta ha sido verificada por KPMG, firma auditora independiente.
- **Contacto:** Si busca mayor información sobre nuestro Reporte de Sostenibilidad 2020, puede comunicarse al correo: emailinstitucional@comfenalcoantioquia.com.



MATERIALIDAD

(102-21) (102-44) (102-47)

El ejercicio de materialidad presentado en este reporte tiene cambios sustanciales en cuanto a la priorización de temas relevantes para la organización presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2019. Estos cambios significativos se deben a que durante el 2020 se finalizó el diseño de una nueva estrategia para la Caja. Esta nueva estrategia plantea nuevos retos para la organización, los cuales se ven reflejados en el entendimiento de sus asuntos materiales.

El ejercicio estratégico desarrollado, permitió identificar las tendencias que tienen mayor impacto en la capacidad de la Caja de generar valor para todos sus grupos de interés ahora y en el futuro. Estas tendencias, presentan riesgos y oportunidades que han sido incorporados en nuestro diseño estratégico.

Para este proceso de actualización de nuestros asuntos materiales, tuvimos en cuenta los grupos de interés identificados en la nueva estrategia, el análisis de los principales riesgos y oportunidades desarrollado como parte del análisis estratégico, el Mapa de Relacionamiento y los objetivos de relacionamiento identificados y el ejercicio de priorización de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS desarrollado en 2020.

Los asuntos materiales que presentamos están integrados a la estrategia de la organización. Estos, son los elementos que conforman el Árbol de Visión del Nuevo Plan Estratégico 2020 - 2025 de Comfenalco Antioquia.

Para esta actualización se evaluó:

- **Relevancia para la organización:** de acuerdo con los Grupos de Interés identificados, los planes de contingencia desarrollados para enfrentar la crisis generada por la pandemia COVID19, la nueva estrategia diseñada, los objetivos estratégicos, los principales riesgos y oportunidades para el sector y nuestros negocios, las expectativas del Comité de Gerencia.
- **La relevancia para los Grupos de Interés:** a través de la construcción del Mapa de Relacionamiento y la identificación de los objetivos de nuestras relaciones con los diferentes Grupos de Interés, así como un proceso participativo de priorización de nuestra contribución a los ODS. Lo anterior, nos permitió identificar y mapear las principales expectativas de nuestros Grupos de Interés.

Hitos RELEVANTES

2018

Primer Reporte de Sostenibilidad alineado con los estándares del Global Reporting Initiative. Durante 60 años, desde 1957 hasta 2017, la organización presentó su gestión a través del Balance Social.

2019

Primer análisis de materialidad de Comfenalco Antioquia.

2020

Actualización del análisis de materialidad, de acuerdo con el nuevo Plan Estratégico 2020 - 2025.

2020

Ejercicio estratégico de priorización de nuestra contribución a los ODS.



NUESTRO COMPROMISO Y CONTRIBUCIÓN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

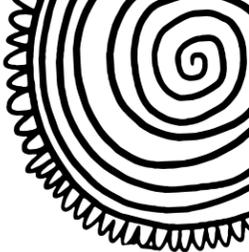
Siguiendo nuestro propósito de trabajar por una transformación social sostenible e incluyente, reconocemos los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS como un marco de actuación que nos permite reconocer las necesidades y ambiciones globales para el 2030 y que representan una oportunidad vital para que Colombia avance en la ruta de eliminación de la pobreza, generación de bienestar para todos, mejorar la inclusión social y movilizar el país hacia una senda de crecimiento sostenible.

Durante el 2020 desarrollamos nueve (9) talleres concolaboradores de diferentes áreas, con el objetivo de identificar aquellos ODS en los cuales la Caja tiene mayor capacidad de contribuir efectivamente. El resultado de estos talleres fue evaluado y validado con el Comité de Gerencia.

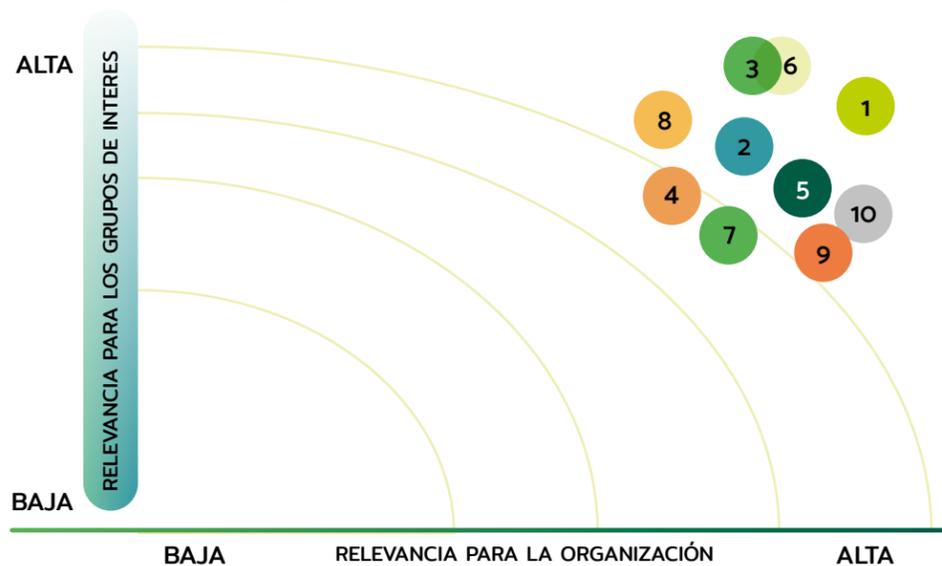
El proceso descrito permitió priorizar los ODS sobre los cuales la organización tiene la capacidad de generar el mayor impacto y en los cuales enfocará sus esfuerzos de contribución.

Reconocemos que el logro de las ambiciosas metas propuestas requiere el compromiso de todos los actores sociales: públicos, privados, organizaciones sin ánimo de lucro, gobierno y los demás sectores.

La estrategia 2020 - 2025 de la Caja identificó definió, dentro del componente **Impacto en Transformación Social**, el indicador clave (KPI) **Contribución a los ODS**, el cual permite anclar nuestra contribución a los ODS a la estrategia de la organización.



El análisis estratégico desarrollado identificó 10 temas que son considerados materiales para la organización. Los temas materiales incluyen las perspectivas **económica, ambiental, social y de gobernanza**.



TEMAS MATERIALES

- 1 Sostenibilidad Financiera
- 2 Experiencia de cliente
- 3 Bienestar
- 4 Crecimiento de aportes y empresas
- 5 Innovación
- 6 Inclusión
- 7 Impacto en transformación social
- 8 Desarrollo humano y propósito para trabajar
- 9 Reconocimiento y posicionamiento de marca
- 10 Participación y desarrollo de ecosistemas



Con el fin de profundizar nuestra gestión de los ODS y asegurar el mayor impacto, durante 2021, la Caja seleccionará las metas asociadas a cada ODS priorizado y diseñará el modelo de medición y gestión, que le permita monitorear su contribución a los mismos.



CARTA DEL DIRECTOR



BUENOS DÍAS AMIGOS EMPRESARIOS.

Antes de comenzar, quiero expresarles mis deseos porque ustedes y sus seres queridos estén gozando de buena salud en estos días en los que nos embriaga la tristeza por tantas vidas que ha cobrado la pandemia. Igualmente manifiesto mis oraciones para que aquéllos que se encuentran en UCI y en condiciones de salud delicadas puedan recuperarse satisfactoriamente. Igual y en nombre de toda la Caja, nuestro mensaje de admiración y gratitud infinita a todo el personal médico de Colombia, a las instituciones de salud, algunas de las cuales son afiliadas a Comfenalco y hoy nos acompañan a través de sus representantes, por entregarlo todo sin escatimar ningún esfuerzo y arriesgando su propia vida para cuidar la salud y la vida de todos los pacientes.

Después de un año tan complejo como lo fue el 2020, durante el cual el mundo entero se vio sumido en la incertidumbre ante una pandemia que nos obligó a reinventarnos, a romper paradigmas y a replantear la manera de hacer las cosas, me emociona compartir hoy en esta Asamblea, que Comfenalco Antioquia tuvo la capacidad de adaptarse a esta situación inédita, compleja e imprevisible, haciendo todo lo necesario para seguir estando cerca de sus trabajadores y empleadores afiliados, no solo desde la virtualidad, sino también presencialmente, porque prima siempre nuestro propósito superior como es el de cuidar a las personas.

La contingencia que vivimos por la pandemia del COVID 19 que en pocos días nos obligó a aprender a vivir una nueva realidad, fue la oportunidad para enfrentar nuevos desafíos, inciertos y desconocidos, demostrando nuestra capacidad de trabajo en equipo para reaccionar, focalizar y optimizar los recursos, y emprender las acciones



necesarias para cuidar principalmente la salud y seguridad de la población y por supuesto garantizar la sostenibilidad de la Caja.

Me enorgullece presentarles hoy estos resultados de gestión de la vigencia 2020, porque también son el fruto del gran esfuerzo que hicieron ustedes, amigos empresarios, para cuidar el empleo de sus trabajadores, cuidando de paso a sus familias y preservando el tejido social y económico de los antioqueños.

En medio de esta situación siempre tuvimos claro que lo primero que teníamos que hacer y definir, era ocuparnos de las personas, por eso desde el inicio de la emergencia centramos nuestra atención en nuestros **1.781 colaboradores**, haciendo todo lo posible para asegurar su empleabilidad, procurando su bienestar y calidad de vida y la de cada una de sus familias. Buscamos de esta manera evitar agravar más el incremento del desempleo que hoy es uno de los mayores flagelos sociales que vivimos.

Quisiera destacar que la Dirección de la Caja, con el acompañamiento del Consejo Directivo, aceleró la implementación de la estrategia de trabajo en casa que implicó un importante esfuerzo desde la gestión de lo humano y capacidades, así como desde la gestión de tecnología, para garantizar el funcionamiento de la organización y darle continuidad a nuestros procesos y programas. Paralelamente trabajamos en el diseño de los protocolos de bioseguridad, cumpliendo las directrices gubernamentales para estar preparados



al momento de reactivar la operación de nuestras sedes de servicios, asegurando siempre la salud de visitantes y empleados. En este proceso realizamos una detallada revisión del panorama de riesgos para establecer acciones de control.

Sabemos que este cambio abrupto en el estilo de vida generó ansiedad y estrés, por ello diseñamos la estrategia **COMFENALCO EN CASA CONTIGO** para acompañar de manera asertiva a los colaboradores y su grupo familiar, y el cual incluyó propuestas para atender y facilitar a las personas desde lo psicosocial, orientar el disfrute sano del tiempo en casa y el desarrollo de sus capacidades, todo ello con el apoyo de acciones de gran impacto como la valoración y gestión de Engagement. Así mismo, impulsamos y fortalecimos algunos programas como **“la felicidad empieza por casa”**. Paralelamente nos enfocamos en los diferentes componentes de nuestro Modelo de Gestión, ajustando los diversos frentes como Atracción, Gestión Integral del Desempeño, Formación y Desarrollo de Capacidades, aportando al mejor desempeño de los equipos.

Todo lo anterior, nos permitió asegurar los resultados previstos en el plan de contingencia definido para enfrentar la pandemia y, al mismo

tiempo, iniciar nuestra gran transformación que hemos denominado **REVERDEser**, que integra el proceso de diseño, preparación y puesta en marcha del Plan Estratégico 2020 - 2025.

En este informe de gestión y reporte de sostenibilidad que por tercer año consecutivo elaboramos de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI, encontrarán las cifras, datos y hechos más relevantes que reflejan los principales alcanzados por la administración y los avances que en términos de sostenibilidad hemos logrado, siempre conscientes de nuestra responsabilidad social, económica y ambiental.

El resumen de los principales logros obtenidos que a continuación compartiré, reitero, es el resultado del esfuerzo de un equipo de trabajo comprometido con el acompañamiento de nuestro Consejo Directivo y, por supuesto, de ustedes empresarios afiliados. Gracias a su confianza y fidelidad fue posible que fortaleciéramos nuestro rol como gestores de bienestar.

NUESTRO REVERDESER

REVERDEser, con S de SER, es la palabra que nos acompaña en el camino de la transformación interna que emprendimos en Comfenalco Antioquia y cuyo diseño y puesta en marcha fue

uno de los principales focos de la vigencia anterior, esto con el fin de estructurar y dar forma a la nueva estrategia corporativa 2020-2025 con la que estoy jugado y que implementaremos paso a paso de acuerdo con nuestras capacidades y que, estoy seguro, hará posible el cumplimiento de los objetivos corporativos en procura de brindar la mejor experiencia a los afiliados y usuarios en todas las regiones de Antioquia.

REVERDEser es la palabra que adaptamos para identificar y darle sentido a nuestra transformación enfocada en las personas, es nuestra apuesta para seguir siendo un actor cada vez más relevante en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad. REVERDEser es la evidencia de nuestro compromiso con la sostenibilidad de la Caja y su crecimiento

constante para ser, como lo soñamos, la Caja más cercana al corazón de nuestros afiliados. Este trabajo, que fundamentamos en nuestros valores corporativos: **Confianza, Pasión por el cliente, Innovación, Empoderamiento, Responsabilidad por el resultado y Sensibilidad social**, surgió de la necesidad prioritaria de adaptarnos a la nueva realidad del mercado y necesidades de nuestros grupos de interés. Soy el principal defensor de estos valores que sin duda deben orientar los comportamientos y la cultura de cada uno de los colaboradores.

REVERDEser es la estrategia que nos permitirá lograr ese gran propósito central que nos impulsa para hacer posible **“la transformación social sostenible e incluyente en la que el bienestar sea un bien colectivo que impacte positivamente la vida de nuestros trabajadores, sus familias y la comunidad”**. Para ello, y reconociendo que la esencia que nos ha mantenido firmes durante estos 63 años es el ser humano, evolucionamos el concepto de BIENESTAR, que nos permitirá entregarles de manera integral experiencias memorablemente positivas, pertinentes y oportunas a nuestros afiliados y usuarios.

Para hacerlo nos conectamos como organización desde todos los frentes, áreas, equipos y personas, renovamos nuestra filosofía organizacional, iniciamos la tarea de evolucionar los procesos y fortalecimos los pilares estratégicos entendiendo el bienestar como un bien colectivo, más humano e integral, desde las dimensiones del Bienestar: físico y emocional, social e intelectual, y económico.





SERVICIOS Y COBERTURAS

Como bien sabemos nuestras sedes estuvieron cerradas por algo más de seis meses y muchos de los programas y servicios en especial los de recreación, deportes, turismo y cultura debieron suspenderse temporalmente. No obstante la afectación en el cumplimiento de las metas presupuestales, la organización se adaptó rápidamente para ofrecer soluciones que nos permitieran seguir llegando con propuestas concretas y pertinentes para la población afiliada y la comunidad en general de todo el Departamento.

Pusimos nuestra creatividad y capacidad innovadora en la implementación de estrategias virtuales y presenciales con el debido cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, fue así como logramos un total de **4.188.414 servicios prestados** en programas de agencia de empleo, crédito social, educación, cultura, bibliotecas, atención a la familia, cuota monetaria, subsidios de vivienda, deportes, esparcimiento y turismo, entre otros.

Estuvimos presentes en un año atípico en el que la consigna más que lograr excelentes resultados económicos, fue estar al servicio de y para las personas.

En este tiempo de coyuntura se evidenció en su mejor expresión nuestro valor corporativo de **Sensibilidad Social**, que se ha convertido en un comportamiento propio de nuestra cultura organizacional y es uno de los principales movilizados que nos permite hacer realidad ese gran propósito central que nos impulsa.

Gracias a esa sensibilidad, las cifras relevantes que a continuación les compartiré, más que cifras son impactos en las vidas de miles de personas, acciones que han hecho posible momentos de felicidad que suman y posibilitan el bienestar y la proyección de las personas. Veamos:



POBLACIÓN AFILIADA

Con gran orgullo nos complace informarles que a pesar de las condiciones adversas vividas en materia de empleo en el 2020 como consecuencia de la pandemia, Comfenalco cerró el año con **381.967 trabajadores afiliados y 421.872 beneficiarios que sumado a los 14.078 facultativos afiliados entre pensionados, independientes y sus beneficiarios**, nos permitió tener el honor de contar con un total de **817.917 personas afiliadas**, que si bien es cierto representa una disminución del 5% comparado con el 2019, demuestra el esfuerzo incansable y tenacidad de nuestros empresarios que se la jugaron por conservar la empleabilidad y contribuir decididamente al cuidado del tejido social y económico de los antioqueños.

Por su parte los 19.027 empleadores afiliados a diciembre de 2020, fueron un factor clave para alcanzar los \$353.741 millones de aportes empresariales, que representaron un incremento del 2.48%, recursos que nos permitieron acompañar y estar cerca de las empresas afiliadas y los trabajadores a través de los programas y servicios, no sólo desde la virtualidad, sino también y especialmente desde lo humano.



ALGUNAS CIFRAS RELEVANTES DE NUESTRA GESTIÓN SOCIAL:

De esos servicios, quisiera destacar algunas de las cifras más relevantes:

Asignamos **3 millones 33 mil cuotas monetarias por un valor de \$104.959 millones**, contribuyendo a la economía familiar de los trabajadores y sus beneficiarios.

A través de los Fondos de Educación Formal, para la Niñez y Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC y Vivienda de Interés Social (FOVIS), propiciamos bienestar a 123.273 personas, con una ejecución de recursos cercana a los **\$82.065 millones**.

Quiero resaltar que para garantizar la continuidad de la atención en los programas de Niñez y Jornada Escolar complementaria, en los que se beneficiaron 10.698 niños y jóvenes de 121 instituciones educativas oficiales, nuestros equipos innovaron procesos a través de recursos digitales y físicos que hicieron posible el acompañamiento a los usuarios en todo el Departamento de Antioquia, como parte de nuestra filosofía organizacional de ser la Caja aliada de las regiones.

En el componente del Mecanismo de Protección al Empleo, a través de nuestras **Agencias de Gestión y Colocación de Empleo**, implementamos una oferta virtual de 20 programas y fortalecimos otros servicios formativos que llegaron a **20.650 personas en las 9 subregiones de Antioquia**.

Por su parte **27.472 personas**, 5% más que en 2019, alcanzaron la posibilidad de acceder a un empleo formal y digno, lo que nos llena de gran satisfacción pues fue un gran reto en medio de la emergencia económica y social y de salubridad generada por el COVID 19.



Así mismo, gracias al trabajo para el fomento de la equidad, la inclusión y la generación de oportunidades para todos los grupos poblacionales que impulsamos especialmente desde nuestra Agencia de Empleo, en el 2020 fuimos reconocidos con el premio ACCEDE de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo del Ministerio de Trabajo, por nuestras buenas prácticas de inclusión laboral.

Es muy significativo destacar que logramos impactar a **13.727 personas con auxilios económicos de desempleo, quienes recibieron un total de \$26.638 millones**, de los cuales \$22.415 millones se entregaron con recursos del FOSFEC y los \$4.223 millones restantes con recursos FOME del Gobierno Nacional.

PROGRAMAS QUE GENERAN BIENESTAR

En medio de la adversidad generada por la pandemia, la Caja tuvo la oportunidad de demostrar su capacidad de adaptación al cambio y trabajar en equipo, permitiéndonos con innovación y confianza orientar las acciones para atender con la pasión que caracteriza nuestra gestión, las necesidades de nuestros afiliados. Esa pasión dio como fruto los siguientes resultados:

- La Caja concibe el desarrollo rural y regional como la posibilidad de brindar bienestar y felicidad a los habitantes de los municipios de todo el departamento, afiliados o no a la Caja. Muchas de estas oportunidades se apalancan en la estrategia de cooperación nacional e internacional a partir de la cual se generan alianzas con actores públicos, privados, nacionales e internacionales con los que aportamos de manera protagónica al desarrollo de los territorios. En este propósito

para la vigencia del 2020, se llevaron a cabo 6 proyectos de cooperación nacional e internacional y 2 programas regionales que impactaron a 3.021 personas con una movilización de recursos de \$2.952 millones.

- Otorgamos **14.358 créditos sociales**, un 5% más que en la vigencia anterior, por un valor de **\$33.248 millones**, bajo la filosofía de la cultura financiera que busca el sano equilibrio y el endeudamiento de los trabajadores afiliados con sentido de responsabilidad y conciencia.
- En esta vigencia atendimos **814 alumnos** en programas de educación formal, graduamos **274 bachilleres académicos**; así mismo **8.500 personas** accedieron a los programas de emprendimiento y desarrollo empresarial, y **24.432** a los de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Asignamos **6.237 becas de educación regular** en colegios privados e instituciones especializadas, por valor **\$6.268 millones**. Adicionalmente entregamos 32.803 kits escolares que demandaron una inversión de \$730 millones.
- El acceso a los programas de **promoción de la lectura** y al disfrute del ocio de manera sana y enriquecedora los consolidamos con el Programa de Bibliotecas, alcanzando una cobertura de **2.421.683 servicios**, incluyendo la variada oferta a través de plataformas electrónicas y la disposición física con una colección de **142.289 materiales bibliográficos**. Fortalecimos a nuestras bibliotecas propias y en convenio, como espacios de encuentro para el conocimiento, la imaginación y el desarrollo intelectual.
- Contribuimos con el Programa de **Cultura al bienestar**, desarrollo social y mejoramiento de la calidad de vida, motivando el fomento y oferta cultural con encuentros virtuales, exposiciones, tertulias, galerías y convenios con entidades de carácter cultural, entre otros, a los que accedieron **412.841 personas**.





- Gracias al convenio de asociación con la Secretaría de Cultura Ciudadana de la Alcaldía de Medellín para la operación del Centro de Desarrollo Cultural de Moravia, la Casa de Todos, dictamos **62 cursos de Formación artística y cultural con una cobertura de 2.378 personas.**
- Los servicios de turismo, recreación y deportes también nos permitieron generar disfrute y goce con contenidos temáticos que fortalecen la generación de experiencias positivas en nuestros parques, hoteles y clubes. Durante el 2020 pudimos llegar además con una variada oferta virtual de cursos y talleres deportivos a través de nuestro portal web. Con los programas de esparcimiento sumados a la oferta de la Agencia de Viajes, alcanzamos una cobertura de **1.168.744 personas.**
- Como parte del enfoque que tuvimos el año anterior de fortalecernos desde la innovación y la actualización tecnológica, en 2020 tuvimos la oportunidad de poner en marcha el proyecto que buscó diseñar la nueva plataforma web de la agencia de viajes, **COMFENALCO.TRAVEL** que ya está al servicio de todos y nos permite atender de manera virtual las necesidades de reservas, destinos, tiquetes y en general de planes turísticos.



- Creamos valor para los trabajadores, su grupo familiar y las empresas afiliadas por medio de la prestación de servicios enfocados en la promoción del bienestar y el fortalecimiento de las capacidades y recursos personales, familiares, sociales y comunitarios. A través de los programas de Desarrollo Humano y Familia que incluyen atención a la familia y adulto mayor, fomento de la salud, Desarrollo del Pensamiento Creativo para niños, CRISOL y servicio jurídico, logramos una cobertura de 66.446 personas.
- Una de las acciones que deseo destacar fue la puesta en marcha de la línea en conexión, una **línea telefónica para la atención psicosocial** que nos permitió identificar las necesidades y angustias de las personas en un año atípico en el que la emoción y nuestra fragilidad humana salieron a flote. Gracias a este programa identificamos y acompañamos con orientación profesional especializada y personalizada a 1.266 usuarios que lo requirieron.
- En 2020 construimos un total de **435 viviendas** a través de proyectos gerenciados por la Caja en asocio con constructores o en convenio con algunos municipios del Departamento como Venecia, Turbo, Don Matías, San José de La Montaña y Guarne, y escrituramos 297 unidades habitacionales.
- Aplicamos recursos del **Fondo de vivienda de Interés Social, FOVIS, por un monto de \$12.892 millones de pesos**, que posibilitaron que **573 familias** recibieran subsidio de vivienda en las modalidades de adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento.
- El programa de vivienda ha sido parte esencial de nuestra misión y nos ha permitido llevar bienestar a miles de nuestros trabajadores afiliados y sus familias. Hoy tenemos **27 proyectos** que son una oportunidad para muchas familias que aspiran a una vivienda digna. El crecimiento de esta área nos ha permitido por años participar en grandes proyectos de vivienda, pero en la vigencia anterior identificamos que era necesario hacer unos ajustes importantes para reestructurar



la Gerencia Inmobiliaria, actualizando sus procesos con miras a adaptarla a las exigencias del mercado y a la nueva estructura corporativa.

- Estas modificaciones me llevaron a la imperiosa necesidad de tomar la decisión de realizar un cambio en el liderazgo del área y de iniciar una remodelación interna del proceso del cual nos estamos haciendo cargo y que incluye una evaluación de los proyectos actuales en sus diferentes etapas de ejecución, estructuración, preventas y liquidación, analizándolos de manera integral y tomando las decisiones pertinentes y responsables con el Sistema, la Caja, los afiliados y los usuarios, teniendo siempre como eje transversal la generación de bienestar y buscando el mayor equilibrio entre la gestión social y la financiera.

ASPECTOS FINANCIEROS

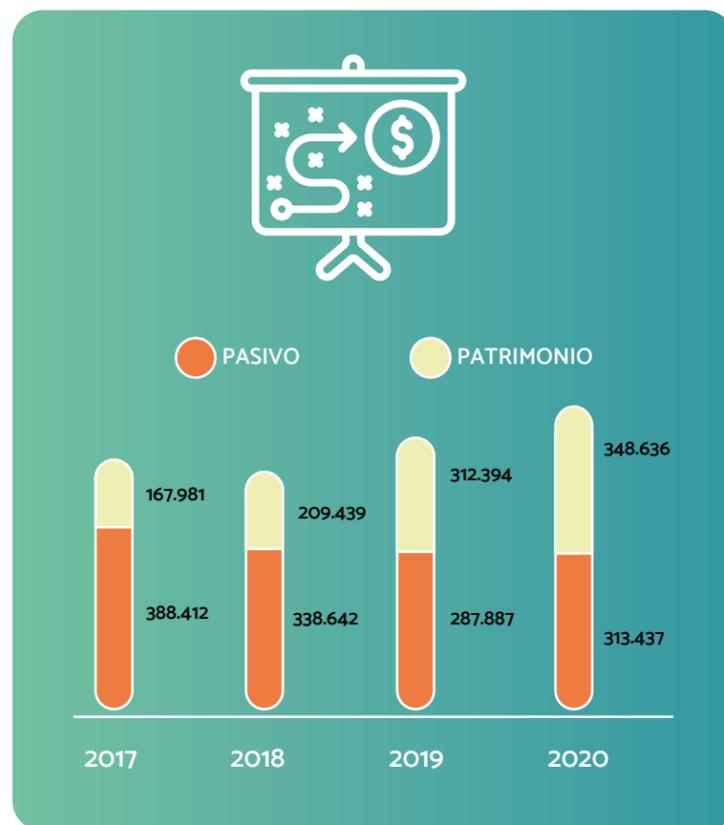
Ante la evidente reducción de los ingresos, que nos llevó a cambiar planes y metas, reafirmamos el presupuesto y definimos los lineamientos para toda la organización con miras a controlar el egreso. Los siguientes datos dan claridad del panorama que vivimos:

Los **ingresos por servicios fueron de \$56.395 millones**, unos \$41.700 millones menos de lo presupuestado. Así mismo los aportes empresariales, aunque presentaron un incremento del 2,5% respecto a la vigencia 2019, estuvieron por debajo en casi \$26.700 millones de pesos respecto de la meta planteada en el presupuesto inicial.

Esta diferencia de casi \$68.400 millones nos obligó a ser muy creativos y recursivos durante la contingencia, estableciendo acciones para implementar una estricta política de austeridad en el costo y el gasto, sin afectar la prestación de los servicios.

Gracias a estas acciones cerramos con un **margen EBITDA de 7,4%**, que nos permite no solo cuidar la sostenibilidad de la Caja y el empleo de los colaboradores, sino también la oferta de bienestar de nuestros afiliados.

Los **activos cerraron en \$662.073 millones**, los pasivos en \$313.437 millones de pesos, consolidando un **patrimonio de \$348.636 millones**. Finalmente, los indicadores de endeudamiento y liquidez, fueron del **47%** y el **1,2 respectivamente**.



INDICADOR DE LIQUIDEZ



INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO



Estimados empresarios. Esta pandemia ratificó la importancia de las Cajas de Compensación Familiar como operadores del Sistema de la Seguridad Social y la Protección Social en Colombia, por las acciones de bienestar que brindamos y que ahora, más que nunca y como acabamos de observar en este informe de gestión, fueron vitales para garantizar bienestar a millones de familias en toda Antioquia y en el país, contribuyendo al cuidado de la clase media trabajadora que representa la base social y económico de la sociedad.

Fue también la oportunidad, como lo he reiterado a lo largo de este informe, para revisar nuestros procesos y capacidad innovadora que incluyó el fortalecimiento de nuestra estrategia de Relacionamiento a través de un nuevo modelo que permitirá una mejor atención a las empresas y a los trabajadores afiliados, lo que redundará en la pertinencia de nuestro portafolio de servicios.

En este orden de ideas también iniciamos el proceso de desarrollo de los equipos comerciales dotándolos de capacidades para avanzar en un modelo que garantice una atención más especializada y con enfoque en el entendimiento de la gestión humana en las organizaciones y su relación con el bienestar de los trabajadores y sus familias. Gracias a este trabajo cumplimos con las exigencias de nuestros afiliados y usuarios, lo que nos permite seguir mejorando nuestro indicador de satisfacción que el año pasado fue de 4,58, sobre una meta de 4,7 lo que evidencia una oportunidad de mejora que estamos trabajando en el presente año.





AGRADECIMIENTOS

El informe de gestión y reporte de sostenibilidad que hoy compartimos, es el resultado del esfuerzo de un equipo de trabajo comprometido, motivado por su único interés de servir y generar bienestar para impactar positivamente la vida de nuestros afiliados y usuarios.

Quiero agradecer de manera especial a ustedes, señores empresarios, por la confianza que han depositado en la Caja y que hace posible el cumplimiento de nuestra misión. También expreso nuestro profundo sentimiento de admiración y gratitud al Consejo Directivo por ser ese faro que guía y traza el camino. Al Gobierno nacional, departamental y municipal, por permitirnos ser sus aliados en la construcción de una sociedad más equitativa y justa; a la Superintendencia del Subsidio Familiar que nos acompaña acertadamente por el sendero de la seguridad social. Y a todos los colaboradores de Comfenalco Antioquia por hacer posible el REVERDEser de nuestra Caja.

“La idea de bienestar que propuso Aristóteles y que llamaba “la vida mejor”, requería tres clases de bienes: 1. Los recursos externos, que pueden ser interpretados como los bienes materiales. 2. Los bienes del cuerpo, representados en los conceptos de salud y belleza. 3. Los bienes del alma, que tienen que ver con el equilibrio interior

y anímico. Dándole mayor fuerza a este último cuando expresaba que -El alma es más valiosa que la propiedad y el cuerpo-”

Esta pandemia que hoy persiste y que nos hace reconocer la vulnerabilidad de la condición humana, nos invita a considerar y a pensar seriamente el rol que estamos desempeñando desde el hacer y especialmente desde el ser, y a revisar nuestro papel como generadores de valor para las personas, el medio ambiente y la sociedad. Y debe llevarnos también a mirarnos como uno solo para que sin importar el papel que desempeñaremos, asumamos el reto de unirnos solidariamente para hacer crecer esa gran ola de bienestar individual y colectivo.

En mi calidad de Director de su Caja de Compensación, reitero mi compromiso con Antioquia, el país y el mundo, para seguir aportando a la construcción de lo que Aristóteles llamó **“la vida mejor”** y en ese sentido continuaremos enfocando nuestras capacidades, experiencias y conocimientos, siempre al servicio de las personas y los territorios. Siempre dejándonos llevar por nuestra sensibilidad social al servicio, la atención, el acompañamiento y desarrollo de las personas y los territorios. Muchas gracias.

JORGE ALEJANDRO GÓMEZ BEDOYA
Director





2

MARCO ESTRATÉGICO PARA LA CREACIÓN DE VALOR

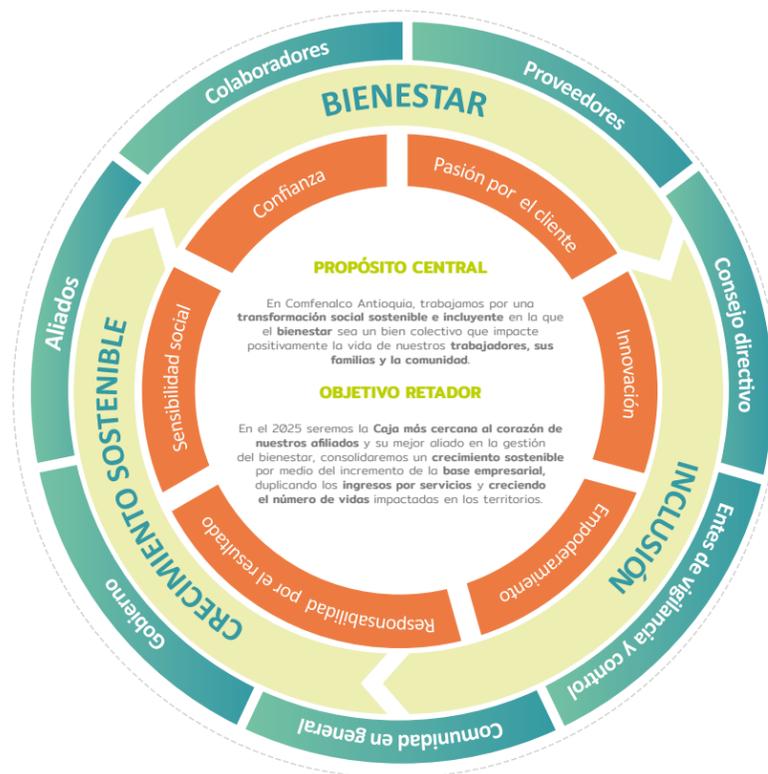


ESTRATEGIA 2020 – 2025

Prioridades Estratégicas, Objetivos Estratégicos

Nuestro nuevo plan estratégico 2020 – 2025, cuyo diseño finalizamos en 2020 nos reta y nos compromete a seguir siendo relevantes a través de lograr un impacto en el bienestar, la inclusión y la sostenibilidad.

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL



¿CÓMO CREAMOS VALOR?

En 2020 Comfenalco Antioquia realizó un ejercicio de redefinición de la estrategia corporativa. A partir de dicho ejercicio se inició la alineación de la estructura y los procesos, buscando que todos los componentes de la organización estuvieran enfocados en contribuir con

la estrategia. Este trabajo dio como resultado el nuevo mapa de procesos que nos permite visualizarnos como un sistema interrelacionado que trasciende a las estructuras, centrándose siempre en los requerimientos del cliente tanto interno como externo.



Procesos Integradores:



Procesos habilitadores de capacidades de transformación



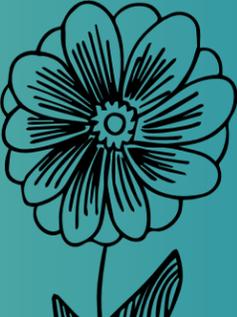
La cadena de suministro de Comfenalco Antioquia busca satisfacer las necesidades de abastecimiento de la organización, iniciando desde que se identifica la necesidad interna, siguiendo con la búsqueda y habilitación de proveedores, procesos de selección y finalmente el seguimiento a la entrega efectiva del bien o servicio con el fin de contribuir a la mejora continua del proceso.



Política de **SOSTENIBILIDAD** (102-11)

Somos conscientes de la responsabilidad de nuestros impactos ambientales. Nuestra Política de Sostenibilidad se enfoca en garantizar la protección del medio ambiente, asegurando que la prestación de los servicios sociales impacte positivamente a nuestros grupos de interés y contribuya a la generación de bienestar y desarrollo del afiliado y la comunidad.

“
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD
 En Comfenalco Antioquia contribuimos al bienestar y desarrollo de nuestros grupos de interés asumiendo el mejoramiento continuo en equilibrio con la gestión sociocultural, económica y la protección del medio ambiente, reconociendo nuestra identidad y responsabilidad en la gestión regional.
”



Modelo de **BUEN GOBIERNO** y **SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA**

MARCO DE AUTORREGULACIÓN

- Estatutos.
- Código de Ética y Buen Gobierno.
- Manual de contratación
- Políticas y procedimientos



Reconociendo que somos responsables no solo ante nuestros afiliados, sino también ante la comunidad y los demás grupos de interés y, buscando preservar la integridad institucional y asegurar una adecuada administración para el logro de nuestros objetivos, durante 2020 iniciamos un proceso de diseño e integración de las cuestiones de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa bajo un único modelo.

En las etapas posteriores de evolución de este modelo integrado, buscamos cerrar las brechas entre la sostenibilidad y el gobierno corporativo e incorporar las mejores prácticas del sector. Con nuestro modelo buscamos generar confianza en los diferentes grupos de interés, asegurando una adecuada gestión de los riesgos y las oportunidades en todos los componentes de la organización.

DURANTE 2020:



Iniciamos el diseño de un **modelo integrado de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa**.



Iniciamos la revisión y actualización de nuestro **Código de Ética y Buen Gobierno**.



Diseñamos una **nueva estructura de gobierno y dirección** que permitirá impulsar de mejor manera la nueva estrategia de la Caja y generar mayor valor para todos los Grupos de Interés.

Nuestra estructura de administración y dirección incluye: (102-22)

Asamblea General de Afiliados, Consejo Directivo (Comités del Consejo Directivo), Director Administrativo, Comité de Gerencia, Sistema Líder y Colaboradores.



Asamblea General de Afiliados:

Conformada por todos los empleadores, personas naturales o jurídicas hábiles y legalmente inscritos como afiliados a Comfenalco Antioquia.

El 17 de Junio de 2020 se reunieron los empleadores para la celebración de la LXVIII Asamblea General Ordinaria de Afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia.

CONSEJO DIRECTIVO (102-18) (102-23) (102-24) (102-27)

El Consejo Directivo se elige para un periodo de 4 años y está integrado por diez (10) miembros principales y diez (10) suplentes, así:

- Cinco (5) principales con sus respectivos suplentes, **en representación de los empleadores afiliados a la Caja**, elegidos por la Asamblea General de Afiliados de listas presentadas por un número no inferior a diez (10) afiliados.
- Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes **en representación de los trabajadores**, escogidos por el Ministerio de Trabajo de las listas que presentan las centrales obreras con personería jurídica reconocida y de los listados enviados por la Caja de Compensación Familiar de los trabajadores beneficiarios no sindicalizados que se postulan según los requisitos de Ley.

En 2020 el Consejo Directivo realizó 12 reuniones ordinarias y 7 extraordinarias, los temas tratados, las deliberaciones y decisiones adoptadas constan en las respectivas actas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de los Estatutos de la Corporación.

Representantes de los **empleadores 2020**

PRINCIPALES



Juan Felipe Montoya Calle
Almacenes Éxito S.A.
Presidente



Carlos Andrés Pineda Osorio
Federación Nacional De Comerciantes Fenalco Seccional Antioquia



César Alberto Guerra Arroyave
Universidad de Medellín



Maritza López Parra
Gobernación de Antioquia. SGP Educadores de Antioquia



Gloria Cecilia Calle Uribe
Fundación Nacional de Trasplantados

SUPLENTES

María Cristina Gómez Noreña
Jiro S.A.

León Dario Correa Flórez
Asociación Mutual Santa Clara

Jorge Alberto Vera Arango
Asociación Mutual Cooperativa Multiactiva de Servicios, Coomulser

Juan Esteban Álvarez Bermúdez
Agropecuaria Grupo 20 S.A.

Luis Fernando Gómez Giraldo
Asociación Antioqueña de Cooperativas, Confecoop Antioquia

Representantes de los **trabajadores 2020**

PRINCIPALES



Jorge Uriel Buitrago Restrepo
Fiscalía General de Nación



Nora Lya Del Socorro Salazar Baena
Hospital Pablo Tobón Uribe



Carlos Julio Tavera Atehortúa
Kopps Commercial S.A.S.
Vicepresidente primero



Wilson Flórez Medina
INPEC



Nora Milena Díaz Olarte
Educación SGP Antioquia
Vicepresidente segundo

SUPLENTES

Rubén Dario Montoya Orozco
Universidad Cooperativa de Colombia

Reina Catalina Montañez Borja
Notaria 28 de Medellín

Juan David Cortés Torres
Proplas S.A.

Edwin Alexander Franco Escobar
Complementos Humanos S.A.

Claudia Leticia Arboleda Arango
Educación SGP Medellín

COMITÉS DEL CONSEJO DIRECTIVO

- **Comité de Auditoría:** Tiene por objeto asegurar que la gestión institucional transcurra dentro de los principios y postulados administrativos trazados por la alta dirección y los organismos externos de control y vigilancia. Realizó seis (6) reuniones en 2020. Los consejeros designados fueron: Reina Catalina Montañez Borja, Gloria Cecilia Calle Uribe y Jorge Alberto Vera Arango.
- **Comité de Tarifas:** Tiene por objeto la revisión de los nuevos servicios, evaluación de la pertinencia del porcentaje de subsidio en los servicios para las categorías beneficiarias y verificación de las tarifas bajo la metodología de costos aplicada. Realizó dos (2) reuniones en 2020. Los consejeros designados fueron: Nora Milena Díaz Olarte, Nora Lía Salazar Baena y Wilson Flórez Medina.
- **Comité de Inversiones:** Tiene por objeto establecer políticas de inversiones de la Caja de Compensación con relación al riesgo, emisores, concentraciones, nivel de autorizaciones para el movimiento de títulos y velar por su adecuado cumplimiento. Realizó siete (7) reuniones en 2020. Los consejeros designados fueron: Juan Felipe Montoya Calle y como invitado permanente Cesar Alberto Guerra Arroyave.

DIRECTOR Administrativo:

El Director Administrativo es el representante legal de la Corporación, judicial y extrajudicialmente, y tiene a su cargo la administración directa de la misma. Es designado por el Consejo Directivo.

Comité de **GERENCIA** a diciembre de 2020:



Jorge Alejandro Gómez Bedoya
Director Administrativo



Carolina Moreno González
Gerente de Transformación



Jorge León Jaramillo Molina
Gerente Financiero



Carlos Andrés Velásquez Zapata
Secretario General



Francisco Javier Duque Ossa
Gerente de Relacionamiento y Gestión Comercial



Juan Felipe González Cárdenas
Gerente de lo Humano y Capacidades de Gestión



Gustavo Trujillo Aramburo
Gerente de Servicios Sociales

Conflicto de **INTERESES** (102-25)

Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno vigente incluye los lineamientos para resolver cualquier situación o comportamiento que genere un potencial conflicto de intereses. El Comité de Ética y Buen Gobierno es la instancia definida para la resolución de los conflictos de intereses.

Gestión de **RIESGOS** (102-15)

La administración de riesgos en Comfenalco Antioquia se desarrolla bajo un sistema de gestión y haciendo uso eficiente de las capacidades de la organización. El sistema de gestión del riesgo está orientado a aquellos eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales estratégicos, operacionales y financieros.

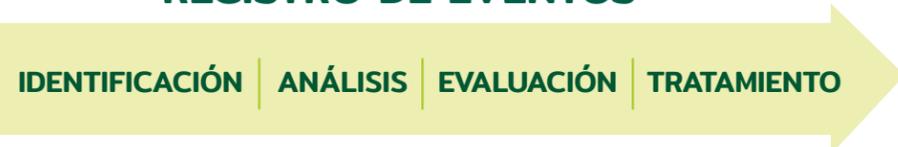
A través de la aplicación sistemática de las actividades de: establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos mediante el seguimiento de los indicadores respectivos, buscando lograr el equilibrio entre los riesgos y las oportunidades dentro de los niveles establecidos de apetito, tolerancia y capacidad definidos por la alta dirección, aportando a la sostenibilidad de Comfenalco Antioquia.



 La cobertura con análisis de riesgos en los procesos; permitió la identificación de **218 riesgos de los cuales el 34% son asegurables**. El restante 66% de riesgos son de control directo de los procesos de la organización.

REGISTRO DE EVENTOS

CRITERIOS DE RIESGO



El avance en la gestión de los riesgos corporativos, lo monitoreamos a través del indicador definido como madurez del Sistema de Gestión de Riesgos - SGR. Éste permite medir el estado de los elementos que componen el SGR, tomando como referente el modelo creado. Esta medición permite identificar la evolución del modelo e incorporar mejores prácticas en la gestión.

DURANTE 2020:

- ✓ Logramos la parametrización y puesta en marcha de una **nueva herramienta multifuncional para apoyar la administración del riesgo**, lo que nos permite mayor confiabilidad, oportunidad y pertinencia.
- ✓ Consolidamos el **Comité de Riesgo** integrando por los miembros del Comité de Gerencia, garantizando la integralidad en el manejo de los temas tratados y la visión estratégica en la toma de decisiones.
- ✓ Como medida contingente, diseñamos e implementamos una **herramienta para monitorear los resultados financieros de la Caja**, identificar las desviaciones derivadas de la emergencia económica y social por la pandemia COVID-19 y tomar decisiones oportunas para minimizar el impacto.

- ✓ **Actualizamos el Manual para la Gestión de Riesgos** de Comfenalco Antioquia, alineándolo con las definiciones estratégicas para la vigencia 2020 - 2025.



GRUPOS DE INTERÉS y Modelo de Relacionamiento

(102-21) (102-40) (102-42) (102-44)

Los grupos de interés constituyen nuestra razón de ser, por ellos y para ellos innovamos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida generando oportunidades y bienestar, a través de nuestros programas y servicios.

En el 2020, como parte de nuestro nuevo plan estratégico 2020-2025, actualizamos la identificación de los Grupos de Interés de la Caja, reconociendo las principales expectativas

y necesidades de cada uno. Igualmente, diseñamos un Mapa de Relacionamiento e iniciamos la priorización nuestras relaciones, identificando claramente el objetivo de las mismas, asignando áreas responsables y mecanismos de relacionamiento y seguimiento.

Como resultado de lo anterior, desarrollamos una propuesta de valor para cada grupo de interés, así:



Empresas: Ser el aliado experto de las empresas para acompañarlos en la evolución y gestión del bienestar como un bien colectivo, por medio de una oferta que les permita dejar huella e impactar positivamente la vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad.



Comunidad en general: contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunidades, a partir de la lectura de los territorios y sus necesidades en el marco de la corresponsabilidad y del alcance del Sistema de Subsidio Familiar.



Colaboradores: generar bienestar y desarrollo en nuestra gente, fortaleciendo las dimensiones del ser, el hacer y el saber, para impactar sus vidas y contribuir al logro del propósito que nos une como Organización.



Consejo Directivo: construir de manera conjunta y acoger directrices y decisiones encaminadas a lograr la sostenibilidad de la Caja para entregar una oferta de bienestar e inclusión para los trabajadores, empleadores y comunidad en general.



Gobierno: ser ejecutores idóneos de la aplicación en los recursos del Sistema de Seguridad Social y ser actores relevantes en el apoyo a la gestión de programas y proyectos de la política pública.



Proveedores: construir una relación de crecimiento mutuo basada en la confianza y la transparencia.



Trabajadores y sus familias: Acompañamos a los trabajadores, sus familias y la comunidad en el desarrollo de su bienestar económico, físico, emocional, social e intelectual, que impacte positivamente sus condiciones de vida y les permita la realización de sus sueños.



Entes de vigilancia y control: Articular nuestra gestión en torno al cumplimiento y evolución del propósito del Sistema de Subsidio Familiar y el ordenamiento legal, en procura de la transparencia y la pertinencia.



Aliados: construir relaciones duraderas basadas en la transparencia y la confianza que nos permitan alcanzar objetivos comunes para generar mayores impactos positivos en la sociedad.



IMPACTO SOCIAL





Subsidios de vivienda

Dinero que se entrega por una sola vez al beneficiario y que sirve como complemento para adquirir, construir o mejorar vivienda.

DURANTE 2020:

- Entregamos **573 subsidios** a las familias por valor de **\$12.892 millones**
- Llegamos con subsidios de vivienda a las **9 subregiones, 59 municipios y 342 empresas** en el departamento de Antioquia.



Gestión de OBLIGATORIEDADES

Administramos los recursos que por ley deben aplicar las Cajas de Compensación

Ley 115 A través de esta obligatoriedad brindamos la oportunidad a los afiliados de acceder a programas de formación y educación formal a través de becas educativas, prestación directa de servicios y kit escolares. En 2020 se invirtieron \$8.129 millones.



- Educación Ley 115.
- FOVIS (Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social).
- Fondo para la Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria.
- FOSFEC (Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante).

	FONIÑEZ	FOVIS	FOSFEC	EDUCACIÓN FORMAL LEY 115
Cobertura	17.943	573	82.100	22.657
Recreación y deporte	16.920	13.456	43.581	8.129

- FONIÑEZ:** Incluye los recursos de administración del fondo, atención integral a la niñez y jornada escolar complementaria.
- FOVIS:** Incluye los recursos de administración del fondo y los subsidios asignados.
- FOSFEC:** Incluye los recursos de administración del fondo, capacitación, beneficios asignados, agencias de colocación y sistemas de información.
- EDUCACIÓN FORMAL LEY 115:** Incluye los recursos aplicados en auxilios educativos, kits escolares y prestación de servicios educativos



Atención integral a la Niñez AIN y Jornada Escolar Complementaria-JEC



El Programa de Atención Integral a la Niñez se desarrolla con recursos del Fondo de Atención a la Niñez - FONIÑEZ- que define la atención a población vulnerable según los criterios establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF a nivel nacional para la atención integral a la primera infancia.

- El programa AIN brinda **servicios de educación inicial**, fomento a la **salud, protección, recreación y nutrición**.
- La **promoción de la lactancia humana** exclusiva hasta los seis meses, la entrega del paquete alimentario en la estrategia Gestión a Dos Años y de servicios de alimentación (desayuno, refrigerio y almuerzo) en los Centros de Atención Integral a la Infancia, CAII, el Jardín y el Hogar Infantil son apuestas para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible: Hambre Cero y Salud y Bienestar.



- ✓ El programa ofrece **educación inicial**, garantizando la continuidad de los niños a la educación formal (ingreso al grado de transición).
- ✓ Con la implementación de una metodología propia **“Desarrollo del pensamiento creativo CRISOL”**, el programa AIN se consolida como referente de calidad en los diferentes municipios donde se implementan las estrategias de atención integral: Centros de Atención Integral a la Infancia, Hogar y Jardín Infantil y Gestación a dos Años; la estrategia de fortalecimiento de las rutas de atención con las Ludotecas Experimentales y los procesos de formación de Agentes Educativos.

DURANTE 2020:

- Tuvimos **presencia en las 9 subregiones** del departamento de Antioquia, llevando la experiencia adquirida y generando capacidad instalada en los diferentes municipios en donde se encuentran los programas de AIN.
- Desde el 16 de marzo de 2020 se suspendió la atención presencial a los niños, niñas y familias, por la pandemia COVID 19. Esto implicó que los programas de AIN reinventarán el proceso de acompañamiento familiar en las regiones. El **acompañamiento familiar se dio a través de otros recursos digitales y físicos**, según las características de acceso de los participantes y las condiciones geográficas del territorio.
- Se apoyó el **fortalecimiento de las prácticas solidarias** como el trueque y el intercambio de alimentos durante la cuarentena, entre las familias de los programas de AIN.
- Se realizaron **alianzas estratégicas** con otros actores clave, para la entrega de alimentos de primera necesidad, pañales, elementos de aseo, ropa, entre otros.
- Se realizaron procesos de **formación virtual**, como:
 - Primer congreso internacional online “El arte de amamantar en tiempos de revolución”.
 - Foro Virtual de Educación Inicial “La primera infancia en tiempos de crisis y cambio”.
 - Evento académico “Hablemos de Transiciones armónicas en la primera infancia”.

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA

Atiende a población vulnerable entre los 7 y los 15 años o, que independientemente de su edad, se encuentra matriculada en algún grado del nivel de educación básica y media de un Establecimiento Educativo Oficial, que es priorizado de manera conjunta con las Secretarías de Educación.

El Programa es una estrategia validada como un apoyo fundamental para el desarrollo curricular, la generación de oportunidades y de entornos protectores, al orientar pedagógicamente la utilización del tiempo libre de los niños, niñas y adolescentes en actividades que fortalecen sus competencias básicas y ciudadanas, contribuyendo al adecuado desarrollo físico, cognitivo, social y emocional, así como al mejoramiento de la calidad del aprendizaje

DURANTE 2020:

- ✓ Se desarrollaron **propuestas y estrategias** para adaptarnos a la pandemia COVID19, logrando reactivar las actividades y la atención de los estudiantes y sus familias desde sus hogares, y el apoyo de los proyectos educativos institucionales en sus jornadas complementarias.
- ✓ **Mediante Estrategias de Atención Virtual** (para los estudiantes con acceso a computador y/o celular con conexión a internet) y Guía (entrega de guías y materiales para el desarrollo de las actividades) para los estudiantes sin acceso a computador y/o celular con conexión a internet, se logró atender un total de **10.698 niños, niñas y adolescentes de 121 Instituciones Educativas oficiales**, en las modalidades:
 - Plan Nacional de Lectura: **7.234**
 - Escuelas Deportivas y Actividad Física: **2.065**
 - Formación Artística y Cultural: **1.399**



En el transcurso del año se realizaron diferentes actividades complementarias que buscaron que los beneficiarios del Programa JEC tuvieran acceso a contenidos culturales, formativos, artísticos, deportivos, académicos, y la posibilidad de vincular a las familias en los procesos de formación:

- Espacios virtuales de Encuentro y Diálogo de Saberes.
- Video Cápsulas Creativas.
- Talleres familiares.
- Entrega de Kits de materiales.
- Estrategias de activación de los talleres a través de difusión de videos promocionales, perifoneo, podcast, E-cards y convocatorias telefónicas.
- Retos deportivos en casa.
- Eventos virtuales como la conmemoración del mes de los niños.
- Creación y entrega de Revista JEC: edición Plan Nacional de Lectura y edición especial “De la selva al Universo”.
- Participación en la 14° Fiestas del Libro y la cultura de la ciudad de Medellín 2020 que ofreció espacios para el disfrute de contenidos artísticos y culturales en el marco del Bibliocirco, Exposición y programación virtual.





Mecanismo de **protección al cesante**

El Mecanismo de Protección al Cesante articula y ejecuta políticas activas y pasivas para mitigar los efectos del desempleo, facilitando el regreso de la población cesante al mercado laboral en condiciones de dignidad, permanencia y formalización. Los componentes para llevar a cabo estas políticas son los Beneficios Económicos, las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo y la capacitación. Lo anterior se realiza bajo un enfoque poblacional y regional que contribuya a incluir a las comunidades más excluidas del mercado laboral.

- Acompañamos al cesante a través de un proceso denominado Ruta de Empleabilidad, que consta de acciones diferenciadas para buscadores de empleo y para empresas.
- Las interacciones corporativas y territoriales son fundamentales para movilizar el ecosistema de empleabilidad del Departamento, por lo cual logramos 47 alianzas con entes territoriales, ong's, corporaciones, universidades y demás instituciones que trabajan temas de empleo, generación de ingresos, innovación e inclusión laboral.
- Fuimos parte del Observatorio de Mercado Laboral de Antioquia y del capítulo Oriente, esto nos permitió tener 4 boletines en el año sobre la situación de empleo en el departamento de Antioquia.
- Diseñamos una ruta para buscadores de empleo y emprendedores de Economías culturales y creativas.



- **Agencias de Gestión y Colocación de Empleo:** su propósito es realizar intermediación laboral entre las personas que buscan empleo y presentan mayores dificultades para la inserción con las ofertas de las empresas que requieren mano de obra.



- **Beneficios económicos:** es un subsidio que se brinda a las personas cesantes, y el cual fue fundamental en la situación de desempleo generada en el país en 2020. Este beneficio tuvo variaciones para el 2020, se contó con subsidios entregados por un periodo de 6 meses y otros de 3 meses, los cuales cubren los aportes a salud y pensión, una transferencia económica por 2 SMMLV y la cuota monetaria que es un subsidio en dinero que se entrega por los beneficiarios a cargo. **En 2020 fueron beneficiadas 13.727 personas.**



- **Capacitación:** se brindó formación a los cesantes en Educación formal, técnicas, cursos y diplomados para el desarrollo de competencias claves, transversales y laborales buscando el cierre de brechas con el fin de generar mayores oportunidades laborales. En total se desarrollaron 20.650 servicios educativos en las 9 subregiones de Antioquia. Se implementó una oferta virtual que contó con más de 20 programas.

DURANTE 2020:

• **27.472**

personas del Departamento alcanzaron un **empleo formal y digno**. Esta cifra representa un crecimiento del 5% de más empleos respecto al año 2019 a pesar de la emergencia económica y social generada por la pandemia COVID19.

• **57.339**

personas fueron registradas por primera vez, generando su proceso de iniciación en los servicios de ruta de empleabilidad.

• **5.316**

empresas fueron acompañadas por los servicios del Mecanismo de Protección al Cesante.

• **50.594**

vacantes estuvieron disponibles para que las personas del Departamento tuvieran oportunidades de participar en las ofertas laborales existentes.

- La estrategia "**Talentos Digitales**" acercó a los usuarios formados como programadores full stack en el Instituto de Educación Comfenalco Antioquia a ofertas de empleo en el sector tecnológico.

- En la Agencia de Gestión y Colocación de empleo Oriente, **623 usuarios** participaron de la **Escuela de Selección por Destrezas**, en la cual se aplican diferentes pruebas para mejorar los procesos de elección y contratación de las empresas.

- Realizamos **encuentros presenciales y virtuales** de manera permanente con los empresarios y organizaciones aliadas, se destaca la segunda versión del **Congreso de Gestión Humana** en donde se tuvieron expertos en temas de liderazgo en la nueva realidad económica y social.





VIVIENDA

Hacemos un aporte complementario al ahorro de nuestros afiliados, mediante el subsidio de vivienda para compra de vivienda, construir en sitio propio, mejora o remodelación.

Desde nuestra gestión de Venta Inmobiliaria ofrecemos un amplio portafolio de proyectos de vivienda, diseñado especialmente para las necesidades de los antioqueños, con facilidad de acceso a créditos, bajas tasas de interés y subsidios.



- Soluciones Inmobiliarias
- Proyectos de vivienda de interés social y de interés prioritario

DURANTE 2020:

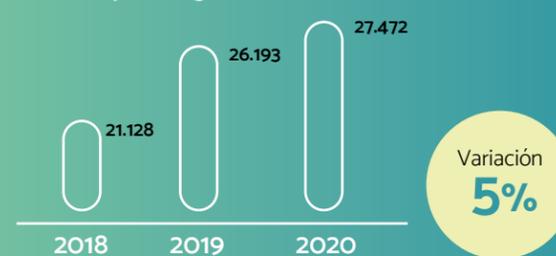
- **Gestionamos con nuestros aliados la construcción de un total de 435 viviendas** en municipios de Venecia con 60 unidades habitacionales, Turbo con 56 unidades, Don Matias con 80 unidades, San José de La Montaña con 40 unidades y Mentha, con 199 unidades.
- Se entregaron escrituradas, un total de **297 unidades** habitacionales de **9 proyectos de vivienda** gerenciados por Comfenalco Antioquia.
- Llegamos con **668 servicios** prestados de soluciones inmobiliarias.



Personas que se interrelacionaron con la agencia



Personas que tuvieron acceso a un empleo digno.



Programas de capacitación por nivel de educación

Año	Primaria y Bachillerato	Técnica laboral por Competencias	Cursos y Diplomados
2018	1.298	89	39.649
2019	421	132	37.426
2020	258	15	20.392



Gracias a los diferentes convenios con entes municipales, departamentales, nacionales y asociaciones con el sector privado, los usuarios tienen acceso a diferentes **subsidios para sus viviendas**.



A través de la construcción, como principal motor dinamizador de las economías regionales, la Caja ha impactado un número significativo de familias antioqueñas al emplear directa e indirectamente alrededor de **350 personas** distribuidas en todos los proyectos en ejecución bajo su gerencia.



A partir del **acompañamiento social**, las familias que acceden a vivienda, se vinculan a encuentros educativos que brindan información de gran utilidad que les permite herramientas conceptuales para su buen vivir en el entorno nuevo a habitar.



CRÉDITO social y seguros

Creamos valor para las empresas afiliadas, trabajadores y su grupo familiar; ofrecemos servicios financieros con el propósito de generar bienestar y calidad de vida a los afiliados y beneficiarios.

El Servicio de crédito de Comfenalco es la herramienta para superar los límites y acceder a posibilidades de financiación que le permiten al afiliado resolver sus necesidades en cada momento de su vida.



- Créditos: Educativo, Compra de vivienda, Mejoras de vivienda, turismo, Compra de cartera, Libre Inversión
- Pólizas de seguro...: de vida para familias y trabajadores, exequial, Soat, Asistencia domiciliaria.

DURANTE 2020:

● **14.358** créditos desembolsados por **\$33.248** millones

● Cartera: **\$52.177** millones

● **8.074** créditos de Cuota Monetaria **\$4.468** millones desembolsados

● **SEGUROS Y PROTECCIÓN:** **4.722** afiliados tomaron pólizas y coberturas.

● **EDUCACIÓN FINANCIERA:** **1.100** afiliados aprendieron sobre presupuesto familiar, consumo responsable, ahorro e inversiones.

● **ALIVIÓ A DEUDORES:**

- **4.876 deudores** tuvieron periodos de gracia, el valor de la cartera congelada llegó a sumar **\$18.393 millones**.
- **3.915 créditos** fueron reliquidados por un total capital de **\$15.794 millones**.

● **Disminución de las tasas de interés** para la categoría C, en las líneas de Educación, Mejoras y Compra de Vivienda.

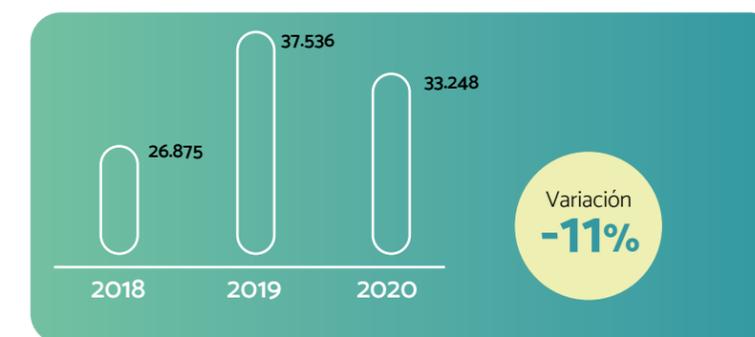
● En el total de las coberturas anuales se dio prioridad a la categoría A, **aumentando la cobertura del 82% en el 2019 al 86% en 2020.**

● A partir del segundo semestre de 2020 se dio énfasis la línea de **"Compra de cartera"** para mejorar el flujo de caja de las familias de los afiliados con más de **2.762 millones desembolsados**.

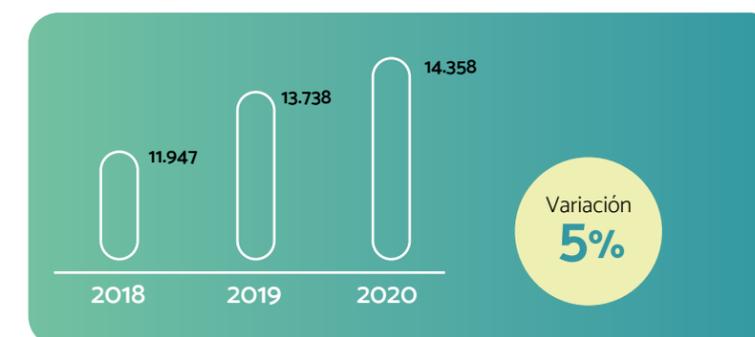
- Llegamos a todas las subregiones del Departamento, permitiendo el acceso a segmentos de la población excluidos del sistema bancario tradicional.
- A través de un crédito responsable, cuidamos al máximo los niveles de endeudamiento y la real capacidad de pago de cada afiliado; a través del análisis de cada cliente buscamos darle la mejor solución en beneficio de su condición económica y familiar.
- Quienes tengan menos ingresos pagan una tasa de interés menor.
- Nuestros afiliados pueden pagar sus obligaciones de manera fácil y cómoda a través de descuentos por nómina o a través de la pignoración de la cuota monetaria.
- Promovemos la educación financiera de nuestros afiliados, a través de capacitaciones en temas como presupuesto familiar, proyecto de vida, importancia del ahorro, entre otros.
- El Acuerdo de Colaboración Firmado entre la Caja y la Fundación Projerico, creó un fondo rotativo de crédito empresarial que busca el fortalecimiento del tejido empresarial en el Municipio de Jericó y en la región del Suroeste Antioqueño.



DESEMBOLSOS



COBERTURAS



TIPO CRÉDITO	VALOR DESEMBOLSADO	NÚMERO DE SOLICITUDES
Libre inversión	\$ 20.357	5.551
Subsidio	\$ 4.468	8.074
Vivienda	\$ 3.680	117
Compra de cartera	\$ 2.762	300
Mejoras de vivienda	\$ 782	60
Siembra futura (continental gold)	\$ 390	22
Educativo	\$ 378	80
Tecnología	\$ 197	119
Crédito automático	\$ 143	15
Turismo	\$ 88	20
Total general	\$ 33.248 millones	14.358

TIPO AFILIADO	VALOR DESEMBOLSOS	COBERTURA	PARTICIPACIÓN
A	\$ 22.691	12.413	86%
B	\$ 8.954	1.830	13%
C	\$ 1.603	115	1%
TOTAL	\$ 33.248	14.358	100%

EDUCACIÓN

Brindamos oportunidades, a través de procesos de formación y educación formal y no formal con calidad, pertinentes e innovadores, que permiten a nuestra comunidad educativa el acceso a oportunidades en el mercado laboral, el emprendimiento y el autoempleo.

Nuestra oferta formativa está compuesta por 3 líneas de trabajo: **Educación Formal, Emprendimiento y Desarrollo Empresarial y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ETDH.**

- ✓ **Educación Formal:** desde esta línea se posibilitan oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo, por medio de:
 - Becas escolares para colegios privados e instituciones especializadas para personas con discapacidad.
 - Acompañamiento escolar para estudiantes que tienen incapacidad médica.
 - Adicionalmente, prestamos servicios de educación para adultos y jóvenes en extraedad que permiten a las personas culminar los estudios de bachillerato.



- ✓ **Emprendimiento y Desarrollo Empresarial:** opera como unidad del saber empresarial a partir de la interrelación entre las Instituciones dedicadas a la consolidación del conocimiento y la investigación con el sector empresarial; buscando la optimización de los procesos organizacionales, a partir de diagnósticos, programas de formación, asesoría y consultoría.



- ✓ **Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ETDH:** Brindamos procesos de formación que permiten potenciar el conocimiento, las capacidades y las destrezas de las personas para la vida y el trabajo.



814
alumnos de educación formal

274
bachilleres académicos graduados

8.500
personas participaron en Programas de emprendimiento y desarrollo empresarial

24.432
estudiantes de Educación para el trabajo y desarrollo humano

6.237
Becas de educación regular en colegios privados e instituciones especializadas por un valor de **\$6.268 millones**

32.803
kits escolares por un valor de **\$730 millones**



DURANTE 2020:

- Esta área ha transitado un importante proceso de adaptación y hoy ha ampliado sus coberturas gracias a su oferta virtual.
- Se ofrecieron formaciones en innovación, en la cuarta revolución industrial y economía naranja a más de **270 maestros y directivos** docentes de Medellín.
- Participamos como jurado del reconocimiento de la calidad educativa “**ser mejor**” de Medellín.
- **Se inició la participación de las Alianzas Estratégicas** para el mejoramiento de la calidad de la educación de la Secretaría de Educación de Medellín.
- A nivel departamental fuimos parte del **comité técnico- académico en las alianzas estratégicas para el mejoramiento de la calidad de la educación 2020-2023.**
- Realizamos **alianzas con fundaciones** para que hijos o beneficiarios de los afiliados en condición de discapacidad recibieran acompañamiento especializado.
- Asignamos en el departamento Becas por valor de **\$6.268 millones** para ser aplicadas en educación regular en colegios privados e instituciones especializadas.
- Entregamos kits escolares por valor de **\$730 millones.**
- **183 empresas y 8.500 usuarios atendidos** con formación y asesoría.
- Operamos el Proyecto de certificación en Soporte TI del convenio que tenemos con IYF, Coursera y Google, el cual impacta 380 jóvenes.
- Operamos el convenio Emprender sin Fronteras del cooperante ACDIVOCA, del cual se benefician **40 familias** (40 jóvenes, 40 cuidadores) migrantes y/o retornadas de Venezuela.



- Durante 2020 nos adaptamos a las condiciones de la pandemia COVID19 para continuar prestando los servicios de manera virtual. Aceleramos la **contratación de nuevos facilitadores** y gestionamos la **capacitación en herramientas tecnológicas** para quienes ya prestaban los servicios de manera presencial.
- Favorecimos el acceso, accesibilidad y permanencia por medio de la **asignación de Becas** para ser aplicadas en educación regular en colegios privados e instituciones especializadas y en la entrega de kits escolares.
- En la vereda Granizal del municipio de Bello y en el municipio de Ituango, realizamos **acompañamiento a distancia a Unidades Productivas.** Realizamos un plan de recuperación temprana o fortalecimiento para salir de la crisis que presentaban a causa de la pandemia.





BIBLIOTECAS

Promovemos la lectura, el acceso a la información y la formación de públicos en nuestra red de bibliotecas y programas itinerantes para los afiliados, sus familias y la comunidad en general. Contamos con una amplia red de bibliotecas públicas propias y en convenio, en el valle de Aburrá y otras regiones de Antioquia, que nos permiten facilitar el acceso de todas las comunidades al mundo del conocimiento.

✓ Gracias al establecimiento de alianzas público privadas, la Red de Bibliotecas de Comfenalco cubrió **26 unidades de información.**

✓ De igual forma existe un conjunto de puntos de servicios conformados por **cajas viajeras, Paradero Paralibros Paraparques – PPP y estrategias de animación a la lectura.**



- **Información y consulta:** facilitamos a los usuarios de las bibliotecas el acceso a la información mediante la disposición de fuentes y recurso humano.
- **Préstamo y circulación de los materiales de lectura:** para que sean utilizados fuera de la biblioteca.
- **Los procesos formativos:** que buscan fomentar el acceso a la información, la lectura, la autonomía y la generación de conocimiento con los usuarios de las Bibliotecas, mediante servicios y programas bibliotecarios de formación presencial y virtual.
- **Animación de la lectura:** su objetivo es crear y brindar programas y actividades de animación a la lectura para los diferentes grupos poblacionales entorno a la cultura oral, digital y escrita para aportar a una sociedad crítica, reflexiva y autónoma.

RED DE BIBLIOTECAS:

✓ VALLE DE ABURRÁ

Barbosa:
PPP Corregimiento El Hatillo

Bello:
Biblioteca Pública Municipal Marco Fidel Suárez
Biblioteca Pública Comfenalco Castilla
Sala de Lectura Casa París
Biblioteca Comunal El Carmelo
Biblioteca Comunal La Esmeralda
Biblioteca Comunal Unicaf
Biblioteca Comunal el Paraíso
Biblioteca Comunal el Cairo
Biblioteca Comunal Santa Rita
Biblioteca Comunal San Félix
Biblioteca Comunal Hermosa Provincia
Biblioteca Comunal Estación Primera
Biblioteca Comunal Acevedo

Envigado:
Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango
Biblioteca Comunitaria Perico
Biblioteca Comunitaria Pantanillo

Itagüí:
Biblioteca Pública La Aldea

Medellín:
Parque Biblioteca Belén
Biblioteca Pública Héctor González Mejía
Biblioteca Pública Centro Occidental
Biblioteca ADIDA
Sala de Lectura Castilla
Casa de la Lectura Infantil
Biblioteca Escolar del Instituto de Educación Comfenalco Antioquia

✓ NORTE

Entrerrios:
Programa Palabras Viajeras en la vereda El Zancudo

Santa Rosa de Osos:
Programa Palabras Viajeras en la vereda El Sabanazo

✓ NORDESTE

Amalfi:
PPP Amalfi

✓ OCCIDENTE

Santafé de Antioquia:
PPP Santafé de Antioquia

✓ ORIENTE

Rionegro:
Sala de Lectura Oriente

Granada:
PPP Granada

Carmen de Viboral:
Programa “Lectura a la Carta” en el Hotel y Centro de Convenciones Quirama

Guarne:
Programa “Lectura a la Carta” en el Hotel y Parque Ecológico Piedras Blancas

✓ SUROESTE

Jardín:
Programa “Lectura a la Carta” en el Hotel Hacienda Balandú

La Pintada:
Programa “Lectura a la Carta” en la Hostería Los Farallones

San Jerónimo:
Programa “Lectura a la Carta” en el Hotel El Tesoro

✓ URABÁ

Apartadó:
Biblioteca Pública Municipal Federico García Lorca
PPP Corregimiento Puerto Girón
Programa “Lectura a la Carta” en el Hotel El Katío
Programa Palabras Viajeras en el corregimiento San José de Apartadó

Necoclí:
PPP Necoclí

INDICADORES	ANUAL	
	PPTO	EJEC
Animación a la lectura	150.549	204.419
Consultas	1.034.175	1.573.252
Eventos académicos y bibliotecarios	110.359	55.005
Formación	41.003	40.168
Otros servicios	631	161
Usuarios biblioteca electrónica	54.193	11.580
Usuarios nuevos inscritos	7.025	1.975
Usuarios prestatarios	44.734	15.431
Visitantes	277.282	36.726
Visitas	2.114.147	482.966
TOTAL	3.834.098	2.421.683

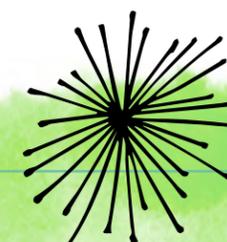
- ✓ **Reconocemos al lector como razón de ser de nuestra labor y le garantizamos el libre acceso a la información.**
- ✓ La pandemia COVID19 modificó la forma de interactuar en la sociedad, de aprender, de trabajar, de acceder al conocimiento y a la cultura. Las bibliotecas ajustaron el desarrollo de estrategias de programas y servicios centrados en los **recursos digitales y virtuales, con el fin de mantener una conexión entre los usuarios y la lectura.**
- ✓ La marca de Comfenalco Antioquia estuvo presente en la novedad **bibliográfica De los que haces sencillos nace la utopía:** relatos de bibliotecarios un conjunto de relatos nacidos en la cotidianidad de los servicios bibliotecarios.
- ✓ Se hizo la instalación de un PPP (**Paraderos Para Libros Para Parques**) en el municipio de Santa Fe de Antioquia, el 20 de julio de 2020.
- ✓ Se reanudó desde el mes de diciembre de 2020 la **presencialidad de los PPP, en varios lugares:** Corregimiento El Hatillo en Barbosa, Santa Fe de Antioquia, Corregimiento Puerto Girón en Apartadó, Necoclí, Granada y Amalfi.

- ✓ **Se reactivó el programa “Lectura a la carta”** de manera virtual, a través de Podcast, atención telefónica y correos electrónicos.
- ✓ **Se participó de manera virtual en los festivales regionales** de servicios realizados en: Suroeste, Nordeste y Magdalena Medio.
- ✓ **Se tuvo una participación en el marco de la IV Feria del Libro de Granada,** originada desde la Casa de la Cultura, con eventos virtuales: Taller de escritura creativa y Taller de lectura infantil.
- ✓ **Participación en RIOLEE organizado por el municipio de Rionegro, de manera virtual:** taller Al calor de las palabras, talleres sobre escritores de la región Oriente, conversatorio sobre exposiciones de Fiesta del Libro: “Yo no me llamo Frankenstein” y “Bhai, Bhai, el llamado de la selva”.
- ✓ **Se realizó la activación del programa “Conversaciones Maestras”,** dirigido a personas de distintos municipios del Departamento de Antioquia
- ✓ **El programa Palabras viajeras se realizó en tres veredas:** El Zancudo, El Sabanazo, San José de Apartadó, de los Municipios de Entrerrios, Santa Rosa de Osos y Apartadó respectivamente. Durante la cuarentena se mantuvo la comunicación con las familias que participan de programa, por medio de actividades como lecturas por teléfono, video llamadas y podcast literarios.



DURANTE 2020:

- Entre los meses de marzo y junio se hizo el cierre total de todos los equipamientos bibliotecarios. En julio se comenzó la apertura de los servicios de forma escalonada, con protocolos de bioseguridad. En noviembre, todas las sedes estaban abiertas con servicios y aforos reducidos.
- Se alcanzó una colección de **142.289 materiales bibliográficos físicos.**
- **6 convenios** para la operación de Bibliotecas se mantuvieron vigentes.
- Para la ejecución de Jornada Escolar Complementaria con el componente plan lectura se firmaron 8 convenios (Siete con municipios certificados y uno con la Gobernación de Antioquia), se atendieron **7.234 estudiantes en 73 instituciones educativas de 15 municipios** del Departamento de Antioquia.
- **Se desarrollaron recursos electrónicos** de acceso libre, agenda cultural y académica virtual y presencial, y un chat para realizar consultas.
- **Ampliación del objeto del convenio firmado con el Municipio de Bello,** para impulsar una estrategia de formación artística y cultural en barrios y veredas, y fortalecer el sistema bibliotecario de la red de bibliotecas municipales.
- **Se avanzó en un 89% en la gestión de la repotencialización de la Biblioteca Castilla.** Recuperar un espacio de encuentro bibliotecario como escenario de innovación social gestionado por el territorio, mediante la modificación de la estructura existente, en una mirada de Biblioteca Viva Conectada con el territorio.

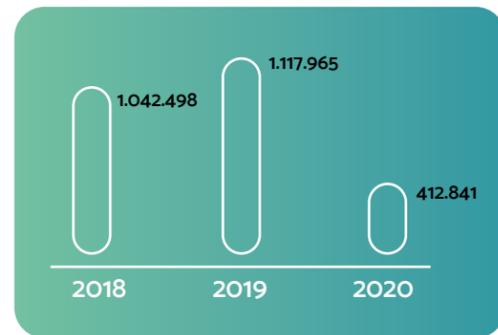


CULTURA

Contribuimos al bienestar, desarrollo social y mejoramiento de la calidad de vida, a través del fomento y la generación de servicios, programas y productos culturales que se caracterizan por su calidad, innovación y pertinencia. Nuestros servicios están dirigidos a empresas afiliadas, trabajadores y sus familias y diversas comunidades del Departamento de Antioquia.

Promovemos el arte y la cultura con sentido social, gran capacidad de innovación y presencia regional. Desde este frente diseñamos y gestionamos contenidos para empresas públicas y privadas a la medida, con enfoque flexible, integral e innovador.

COBERTURA



- ✓ Ampliamos nuestras dinámicas al espacio virtual en el que, especialmente en el 2020, concentramos parte de nuestra proyección debido a la pandemia COVID19.
- ✓ El hecho más relevante del 2020 es el rediseño de las propuestas expositivas, migración a la virtualidad y realización de exposiciones en formato digital que cautivaran a un nuevo público habitante del mundo digital que se tornó exigente por la sobre oferta y expectante de nuevas experiencias y contenidos
- ✓ Desarrollamos **Arte al muro**, concurso de muralismo y graffiti en el que participaron 56 personas de las cuales fueron elegidas 10 para plasmar sus obras de arte en los muros externos del Parque Guayabal Comfenalco.



- Artes plásticas y visuales
- Artes escénicas y musicales
- Formación artística y cultural
- Operación de equipamientos culturales
- Convenios y contratos.
- Cursos de formación artística
- Exposiciones Culturales
- Eventos Culturales

- ✓ Participamos en la **Fiesta del Libro y la Cultura de Medellín**, con la producción de una exposición digital
- ✓ Creamos una **estrategia virtual de Cultura para las redes sociales** con franjas y contenidos que tuvieran nombres alusivos a los lugares de la casa, espacios que se resignificaron con la pandemia. Desde el Sofá, presentó entrevistas con artistas y gestores de la ciudad; Talleres al patio, es un espacio para la familia en torno a actividades artísticas; La ventana, un magazine que expone temas de interés en arte y cultura.
- ✓ Se desarrollaron espacios como las **Tertulias Quirama** y **Galerías Sonoras**, que tienen entre sus propósitos, activar el consumo local del arte y la cultura.
- ✓ Se mantuvo la alianza con el **Teatro Pablo Tobón Uribe (Medellín), Festival de Cine de Jardín y Narrativas Pueblerina (Jardín)**, y se logró una nueva con Yarumo Fest (Retiro), actividades a realizadas en los territorios mencionados, y transmitidas a través de plataformas virtuales y redes sociales de Caja, que permitieron una cobertura amplia en el departamento.



- ✓ Desde las **líneas de Artes Escénicas y Musicales y Formación Artística y Cultural**, se **gestó el proyecto con MOVA** de Secretaria de Educación con la Alcaldía de Medellín, donde se buscó que los docentes se apropiaran y disfrutaran de espacios artísticos y culturales a través de contenidos creados bajo el eslogan de La Caja, conectados desde lo humano y lo virtual; con 5 actividades escénicas y **13 actividades formativas que beneficiaron 1.587 personas.**

- ✓ Finalizando el año, se retomó el proyecto cultural con actividades de pequeño formato cumpliendo los protocolos de bioseguridad logrando **42 actividades artísticas.**
- ✓ Realizamos acompañamiento al **Teatro Municipal de Jardín**, realizando una programación virtual que incluyó tertulias y conciertos con temáticas e invitados locales



A través de un convenio de asociación con la Secretaría de Cultura Ciudadana de la Alcaldía de Medellín mantuvimos la operación del **Centro de Desarrollo Cultural Moravia CDCM**. En 2020 cumplimos los objetivos:

- **62 cursos** de Formación artística y cultural con una cobertura de **2.378 personas** matriculadas
- **135 actividades** en el programa de formación ambiental
- **30 cursos** ofertados en Jornada Escolar Complementaria con 951 matriculados.
- **237 actividades** desde el área de gestión y circulación de contenidos incluidos festivales, conciertos, obras de teatros y exposiciones, la mayoría de ellas de manera virtual con una participación de 60.080 personas
- **203 actividades** con grupos focales de mujeres, niños y jóvenes, además el estímulo al mérito comunitario de procesos y proyectos en el territorio.
- **381 actividades** de mediación donde la Lectura fue protagonista incluido el trabajo articulado con Eventos del Libro para Moravia se Viste de Letras y la participación en la Fiesta del Libro y la Cultura.
- Desde el componente de Memoria se tuvieron **2 Tomas Patrimoniales**, una Cátedra de Memoria y el acompañamiento del proyecto especial Trayectorias de Ida y Vuelta Moravia y Nuevo Occidente, todos con una participación de 5.546 personas.
- **7 becas** a la creación artística y cultural con el lema “Entornos del distanciamiento”



Durante el 2020 continuamos con la gestión técnica de espacios culturales en Medellín mediante el desarrollo de un contrato con el Municipio para la gestión y puesta en marcha de actividades de fomento y formativas en la **red CATUL (Red de Casas de Cultura, Teatros, UVA y Laboratorios de producción sonora de la Secretaría de Cultura de Medellín)**:

- Se realizaron **293 actividades** en las que se promovió la creación y circulación de contenidos artísticos y culturales expandiendo las sensibilidades estéticas en las diferentes líneas del proyecto.
- Se realizaron **376 talleres o micro talleres**, espacios pedagógicos de diálogo e intercambio entre las diversas prácticas y saberes con proyección individual y colectivo hacia el crecimiento de la comunidad.
- Se realizaron **29 charlas magistrales** en temas de actualidad cultural y artística.

DURANTE 2020:

- Logramos con **12 exposiciones virtuales** en temáticas culturales durante el año alojadas en la página web de Comfenalco Antioquia, una cobertura de **12.774 personas**.
- A partir del mes de septiembre volvieron las **itinerancias de exposiciones por los municipios del Departamento con presencia en 58 lugares**.
- Nuestra exposición digital Bhai Bhai, un llamado de la selva obtuvo **4.019 visitas**.
- **105 personas** se beneficiaron de los Diplomados virtuales en Ilustración, arte, oficio y profesión (cohorte I Y II) y el Diplomado en guion para video clips.
- Se realizaron **280 actividades de Artes escénicas y musicales**: 189 de ellas virtuales y 91 de manera presencial, las cuales beneficiaron a un total de **53.215 personas**.
- **27 estudiantes matriculados en el Diplomado en oficios técnicos de la escena artística**.
- **1.399 niños y jóvenes** de Instituciones Educativas de 11 municipios impactados desde las diferentes líneas de formación artística.
- En el campo de portafolio individual tuvimos un total de **71 cursos**, con una cobertura de **551 participantes** en diferentes municipios del departamento de Antioquia.
- En convenio con el municipio de Bello:
 - Con la escuela de Música, realizamos **2.622 horas de formación en 18 diferentes prácticas musicales** y tuvimos seis grupos de formación artística.
 - En las casas de la cultura, tuvimos **1.727 horas de formación en 53 talleres**.



RECREACIÓN Y DEPORTE

Generamos en los usuarios bienestar, ofreciendo servicios de Recreación y deporte con contenidos temáticos que fortalezcan la generación de experiencias positivas en nuestros parques, hoteles y sedes.

Como una posibilidad de disfrute de nuestros afiliados y sus familias, la Caja cuenta con distintos parques, y clubes en los cuales ofrecemos diferentes opciones de disfrute del tiempo libre.

Parques y Clubes

- Parque Los Tamarindos
- Parque de Los Encuentros
- Club La Playa
- Parque Ecológico Piedras Blancas
- Parque Club Comfenalco Guayabal
- Club Edad Dorada
- Ecoparque Mario Aramburo Restrepo
- Acuaparque Ditaires
- Camping Los Farallones
- Parque Ecoturístico El Salado



- Cursos formativos
- Talleres de vacaciones
- Academia deportiva
- Eventos deportivos
- Eventos sociales



✓ **Portafolio Escuelas Deportivas:** Actividades acuáticas, artes marciales, ajedrez, patinaje, bicirós, tenis de campo, actividades atléticas, Badminton, tiro con arco, golf, bolos y canotaje; en actividades con pelota como fútbol, micro fútbol, baloncesto, voleibol y en actividades creativas como actividad física infantil, porrismo y Ultimate.

✓ **Recreación y deportes:** incluyen cursos de natación, fútbol, baile, acondicionamiento físico, hidroaeróbicos, entrenamiento funcional, yoga, stretching, torneos deportivos, alquiler de canchas, vacaciones recreativas, recreación empresarial y en general con actividades lúdico – deportivas.

✓ Los servicios de recreación y deportes tuvieron durante 2020 un importante **componente virtual** a través de diferentes plataformas.

✓ **La Academia de fútbol en la región de Urabá impactó positivamente a 60 niños beneficiarios**, quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y que fueron alejados de situaciones de riesgo mediante la práctica del deporte.

✓ Las diferentes sedes fueron adecuadas para dar cumplimiento estándares de **Bioseguridad** conforme a la normatividad nacional y regional. Además, se capacitaron todos los colaboradores de sede para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.





DURANTE 2020:

- Llegamos con nuestros servicios a **1.156.412 personas** de forma virtual y presencial,
- Ingreso al parque y días de sol: **195.878 personas**
- Alquiler de cancha: **12.453 personas.**
- Eventos deportivos, recreativos, sociales y empresariales: **2.567 usuarios.** Cifra que disminuye significativamente frente al 2019 por el cierre de las sedes desde el mes de Marzo hasta el mes de Septiembre.
- La modalidad de Escuelas Deportivas desarrollada dentro de los servicios de Jornada Escolar Complementaria impactó a **6.906 niños** y jóvenes de instituciones educativas oficiales ubicadas en **79 municipios del Departamento, 2.089 a través de la virtualidad.**
- Las **Alianzas con Centros de Acondicionamiento Físico**, donde otorgamos un subsidio a la población afiliada Categoría A y B, permitieron impactar **5.716 usuarios**, el **16% de los usuarios** proyectados para el año debido a las restricciones de la pandemia.
- La **Academia de Fútbol formó a 200 niños, adolescentes y jóvenes** entre los 10 y 17 años de edad, promoviendo la práctica del fútbol y la participación en torneos competitivos.
- Durante el año 2020, los entrenadores continuaron realizando el acompañamiento de forma virtual con una participación promedio superior al 80%.



TURISMO

Materializar los sueños de viaje y de descanso, propiciando experiencias y bienestar a los afiliados y no afiliados a Comfenalco Antioquia con la oferta de programas de turismo local, regional, nacional e internacional, aportando al desarrollo de los territorios y a la sociedad con la práctica de un turismo responsable y solidario, que conlleve al desarrollo de las comunidades, contribuyendo al desarrollo sostenible, con la realización de alianzas con operadores y prestadores pertenecientes a la cadena turística.



- Red de hoteles
- Agencia de viajes
- Transporte Turístico
- Plan vacacional programado

SEDES DE TURISMO COMFENALCO

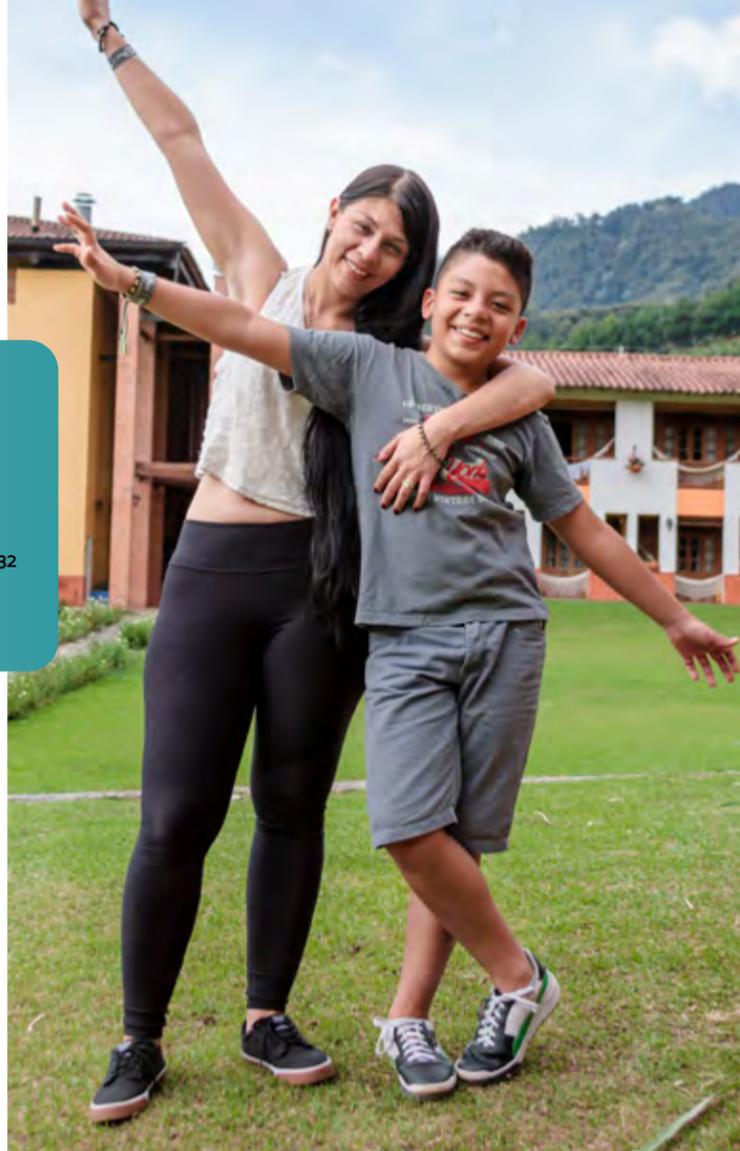
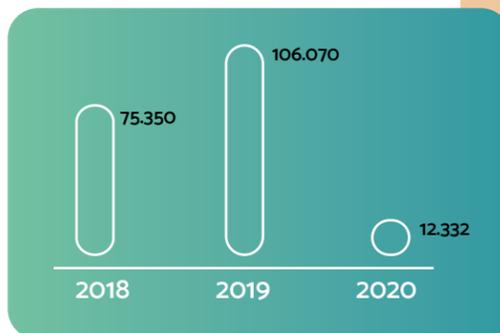
- **Hotel Recinto Quirama:** Rionegro – La Ceja, Carmen de Viboral.
- **Hotel y Parque Piedras Blancas:** Municipio de Guarne.
- **Hacienda Balandu:** Municipio de Jardín.
- **Hostería Farallones:** Municipio de la Pintada.
- **Camping Farallones:** Municipio de la Pintada.



COBERTURA RED DE HOTELES

Sede	Ejecución 2018	Ejecución 2019	Ejecución 2020
Camping Los Farallones	46.961	47.853	12.232
Hostería Los Farallones	31.765	34.053	15.381
Hotel Hacienda Balandú	28.986	27.770	11.561
Hotel Piedras Blancas	13.032	10.333	6.002
Hotel Recinto Quirama	9.176	8.568	10.139
Parque Ecológico Piedras Blancas	42.313	47.273	33.024
Total general	172.233	175.850	88.339

COBERTURA
AGENCIA DE VIAJES:



Desarrollo HUMANO Y FAMILIAR, Servicios JURÍDICOS, Salud PREVENTIVA y Desarrollo del Pensamiento Creativo CRISOL

Creamos valor para los trabajadores, su grupo familiar y las empresas afiliadas por medio de la prestación de servicios enfocados en la promoción del bienestar y el fortalecimiento de las capacidades y recursos personales, familiares, sociales y comunitarios, en las siguientes líneas: Desarrollo Humano y Familia, Adultos Activos, Fomento de la Salud, Servicio Jurídico y Desarrollo del Pensamiento Creativo – CRISOL, gestando experiencias que contribuyen en el mejoramiento de las condiciones de vida.



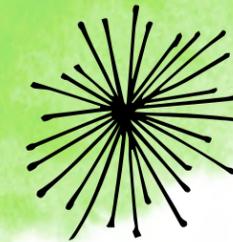
- **Desarrollo Humano y Familia:** formación para el desarrollo personal, encuentros para la convivencia humana, servicios para la atención integral de la familia y de la población adulta mayor.
- **Fomento de la salud:** programa de prestación de servicios de vacunación complementaria y salud ocupacional.
- **Servicio Jurídico:** asesoría jurídica, trámite de procesos y solución de problemas de carácter legal en materia civil, laboral, familiar, penal y administrativo.
- **CRISOL:** alternativa educativa y cultural cuyo propósito es contribuir a la formación y desarrollo del pensamiento crítico reflexivo y de habilidades creativas de niños, niñas, adolescentes y adultos.



- ✓ **Hotel Hacienda Balandú ubicado en el Municipio de Jardín, La Hostería Farallones ubicado en La Pintada,** fueron pioneros en la reactivación de la industria de la hospitalidad como prueba piloto en protocolos de bioseguridad en la región de Suroeste.
- ✓ **Adecuamos nuestros procesos para tener una reactivación segura.**
- ✓ Nuestro plan para volvernos a encontrar, nos permitió generar experiencias memorables a nuestros usuarios, quienes disfrutaron con **tarifas preferenciales** la apertura en nuestros Hoteles
- ✓ **Nuestro Hotel y parque Ecológico Piedras Blancas** contó con la aprobación del proyecto de cooperación internacional **“Turismo Social, Rural y Comunitario”** por **\$600 millones** y se premió nuestro museo de insectos del parque Piedras Blancas, en el concurso los museos cuentan, liderado por el Ministerio de Cultura por **\$25 millones de pesos.**
- ✓ Se realizaron 4 charlas virtuales **“Antioquia, un viaje hacia el turismo cultural”**, espacios en los que a través de la conversación con invitados especiales, se hizo un recorrido por las diferentes regiones.

DURANTE 2020:

- Mediante los convenios con los habitantes de las zonas rurales aledañas, impulsamos la economía bajo la estrategia de “mercados campesinos”, incorporando prácticas ambientalmente sostenibles. Priorizamos la compra de insumos a dicha población para la producción de alimentos en nuestros hoteles.
- El programa Turismo Social, el cual brinda un subsidio del 100% para el acceso a los Hoteles de Comfenalco para afiliados en categorías A o B, impactó 853 personas.



COBERTURA PROGRAMA DESARROLLO HUMANO Y FAMILIA

SERVICIO	2018	2019	2020
Desarrollo Humano y Familia	6.810	5.173	11.279
Desarrollo Humano y Familia - Regiones	19.256	16.121	6.505
Más activos (Servicios Adulto Mayor)	1.415	1.398	904
Más activos (Servicios Adulto Mayor) - Regiones	1.607	2.180	645
TOTAL	29.088	24.872	19.333

COBERTURA FOMENTO DE LA SALUD

SERVICIO	2018	2019	2020
Vacunación	17.653	16.799	11.324
Salud Ocupacional	50.125	53.687	34.824
TOTAL	67.778	70.486	46.148

COBERTURA SERVICIO JURÍDICO

SERVICIO	2018	2019	2020
Servicio Jurídico	212	126	403

COBERTURAS PROGRAMA DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CREATIVO CRISOL

SERVICIO	2018	2019	2020
CRISOL - Medellín	19.827	11.470	157
CRISOL - Regiones	876	1.020	405
TOTAL	20.703	12.490	562

✓ Atendiendo las condiciones y necesidades durante la pandemia COVID-19, se desarrollaron nuevos servicios y estrategias de acceso virtual y/o telefónico, como:

- Atención primaria en Salud Mental a través de la “Línea en Conexión”.
- Acompañamiento familiar con la propuesta “Familias más conectadas desde el amor”.
- Promoción de un estilo de vida activo en la población adulta mayor a través de la difusión de videos con actividad física y un diario con acciones psicosociales por medio de la estrategia “Comfenalco a Diario Contigo”.
- Conferencias virtuales del servicio jurídico abordando temas legales de derecho de familia, infancia y adolescencia, adulto mayor, temas pensionales y derechos constitucionales.

✓ Apoyamos la diversificación de oportunidades y generación de medios de vida en Antioquia, impactando la vida de **1.103 personas** refugiadas, migrantes, solicitantes de asilo, desplazados internos, apátridas o en riesgo de apatridia, retornados y comunidades de acogida, residentes en los Municipios de Ituango, Bello, Turbo y Área Metropolitana del Valle de Aburrá, quienes accedieron a servicios de Formación e Intervención Psicosocial para el fortalecimiento de competencias personales, familiares y comunitarias, en alianza con Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR.

DURANTE 2020:

- **14.797 (76,54%) usuarios del programa Desarrollo Humano y Familia** accedieron a nuestros programas a través de servicios virtuales.
- Con el Programa de Atención Integral a la Familia – Ser Familias Más, atendimos **275 Hogares**.
- El servicio “Más Activos” direccionados a los afiliados mayores de 50 años, llegó a **904 adultos** mayores en Medellín y a **645 personas** en las regiones de Antioquia.
- Aplicamos **11.324 vacunas** complementarias
- Realizamos **34.824 actividades** de salud ocupacional que impactaron la salud de las personas y la productividad de las empresas positivamente.
- Para el servicio jurídico, se crearon canales virtuales de conferencias y asesorías individuales, lo que nos permitió atender **403 familias en el 2020**.
- Se atendieron **1.500 colaboradores** a través de programas de desarrollo de la creatividad, la comunicación, el trabajo en equipo y celebraciones.
- **1.266 personas** recibieron orientación psicosocial a través de la Línea “en Conexión” y Programa Dialoguemos, promoviendo la salud mental.



FOCOS DE ACCIÓN





CRECIMIENTO Sostenible Sostenibilidad FINANCIERA (103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

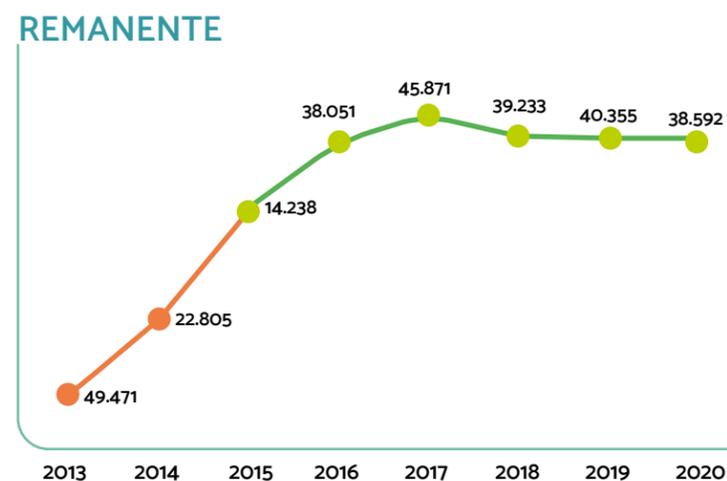
- EBITDA
- Aportes e ingresos por negocio
- Conservación de empresas
- Presupuesto
- Endeudamiento
- Liquidez
- Subsidios
- Utilidad por negocio

FOCO DE GESTIÓN
Mantener una adecuada salud financiera de la Caja que nos permita la flexibilidad requerida para atender nuestras obligaciones, prestar nuestros servicios y hacer las inversiones que nos permitan seguir siendo relevantes en el contexto en el cual operamos.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?
El sistema de gestión desarrollado nos ha permitido mejorar la salud financiera de la organización en los últimos años. Nuestros procedimientos, controles y evaluaciones nos han permitido alcanzar la solidez financiera y reflejarla en los indicadores de la organización.

Un ejercicio estricto de presupuestación con seguimientos periódicos a los indicadores financieros consolidados, nos permite identificar desviaciones y tomar decisiones que minimicen el riesgo de manera oportuna. Este seguimiento tiene dos instancias de revisión en la alta dirección: el Comité de Gerencia y el Consejo Directivo.

Adicionalmente, contamos con un área de auditoría interna y la revisoría fiscal externa, las cuales emiten recomendaciones sobre la gestión que son implementadas a partir de los procedimientos establecidos.

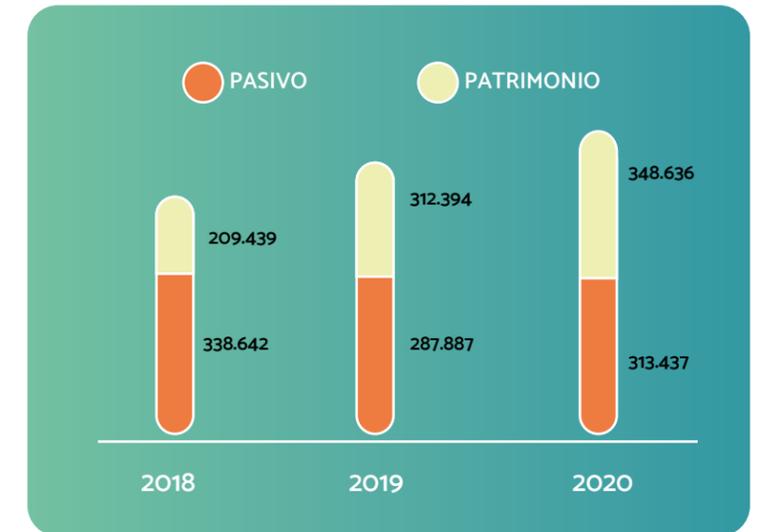


Una fuente adicional de recomendaciones que nos permiten mantener nuestra alineación con buenas prácticas son las evaluaciones de los entes de control, las cuales nos entregan observaciones de tipo administrativo.

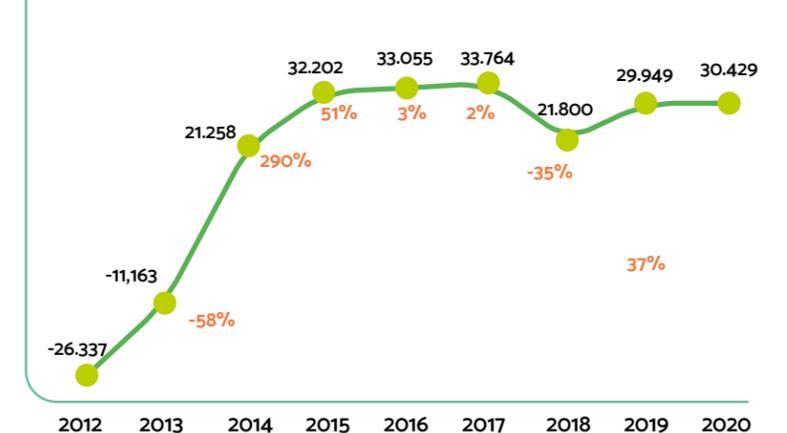
PROGRESO 2020

- ✓ Se construyeron escenarios de los posibles impactos de la pandemia evaluando afectaciones financieras y otros riesgos, lo que le permitió a la Caja anticipar efectos y reaccionar de manera oportuna, definiendo lineamientos para controlar el egreso.
- ✓ El **indicador de endeudamiento se ubicó en el 47,3%**, gracias a la terminación anticipada del acuerdo de reestructuración financiera establecido en el año 2012 con el IDEA y seis entidades bancarias, optimizando la operación y mejorando las condiciones de tasa de financiación.
- ✓ Los **rendimientos del portafolio de inversiones** superaron los obtenidos en el año 2019.
- ✓ La gestión realizada con las entidades financieras representó importantes ahorros en comisiones bancarias.
- ✓ **Mejoramos la seguridad y confidencialidad de los pagos** de la organización, optimizando la operación y asegurando la continuidad del negocio a través de la implementación del **proyecto Host to Host con Bancolombia**.

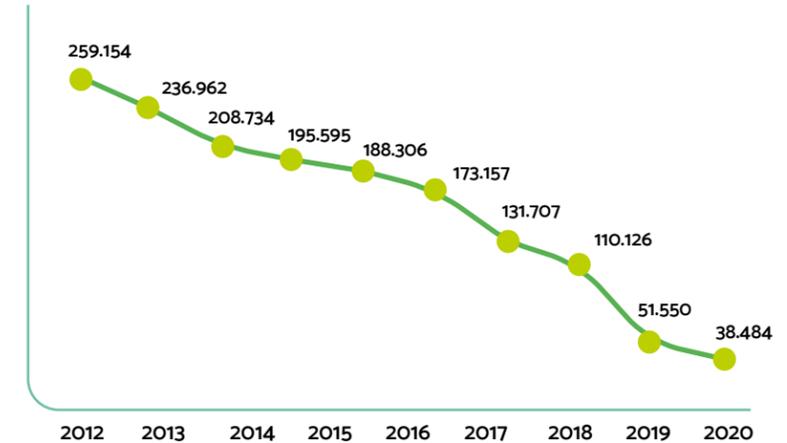
ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO



EBITDA



SALDO DE LA DEUDA





VALOR ECONÓMICO GENERADO

	2017	2018	2019	2020	Var% 20/11	Peso en ingr. 2020
Aportes	301.483	325.136	345.184	353.741	2,48%	80,23%
Vivienda	36.653	11.197	17.191	19.434	13,05%	4,41%
Otros Servicios Sociales (Educación, Bibliotecas, Cultura, Fomento a la Salud, Dlo Social, Crédito Social, Recreación, Deportes, Turismo)	63.928	65.171	69.869	36.960	-47,10%	8,38%
Otros Ingresos	41.316	45.487	31.523	30.792	-2,32%	6,98%
Total Valor Económico Generado	443.380	446.990	463.767	440.928	-4,92%	100,00%



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2017	2018	2019	2020	Var% 20/11	Peso en ingr. 2020
Cuota monetaria y Obligaciones	202.107	216.028	229.645	235.237	2,44%	53,35%
Vivienda	34.606	22.348	18.915	18.758	-0,83%	4,25%
Servicios Sociales	78.545	88.506	94.113	69.849	-25,78%	15,84%
Administración	23.969	25.853	27.485	28.148	2,41%	6,38%
Impuestos	5.307	4.329	4.877	4.468	-8,38%	1,01%
Egresos financieros	16.037	11.374	9.584	4.257	-55,59%	0,97%
Otros Egresos	36.937	39.320	38.794	41.619	7,28%	9,44%
Total Valor Económico Distribuido	397.508	407.758	423.412	402.336	-4,98%	91,25%



VALOR ECONÓMICO RETENIDO

	2017	2018	2019	2020	Var% 20/11	Peso en ingr. 2020
	45.871	39.233	40.355	38.592	-4,37%	8,75%



✓ Comfenalco Antioquia **disminuyó el valor económico generado un 4,92%** con respecto al año inmediatamente anterior. Este impacto negativo se da principalmente por los efectos de la pandemia COVID19. **El mayor efecto se presentó en los servicios de recreación, deportes y agencia de viajes.**



✓ El **73,45%** por ciento del valor distribuido se concentra en: pago de cuota monetaria y apropiación de las destinaciones obligatorias y en la operación de los servicios **sociales y vivienda.**



✓ La operación de la Caja permitió retener el **8,75% del valor generado, es decir se distribuyó el 91,25%.** El valor retenido en el año 2020 es muy similar en términos porcentuales al nivel retenido del año 2019 (8,70%). Esto fue posible gracias al control del egreso ejercido durante la pandemia buscando la sostenibilidad financiera de la Caja.



PROGRESO 2020

- ✔ A partir de 2020, y con el fin de adaptarnos a las nuevas circunstancias generadas por la pandemia COVID19, aceleramos y profundizamos nuestros procesos de transformación, enfocándonos en un modelo digital. El modelo implementado, que cuyo diseño inicial empezó en 2019, pone al cliente como el centro de nuestro trabajo, conocimientos y habilidades, permitiéndonos enfocarnos en sus necesidades.
- ✔ De cara al cliente, esta transformación digital nos ha permitido entre otros:
 - Crear agilidad, eficiencia y productividad.
 - Tener mayor presencia de Marca.
 - Mejorar la experiencia de nuestros clientes.
 - Agilidad y facilidad de operaciones.
 - Eficiencia en prestación de servicios.
 - Nuevos canales de relacionamiento y venta.
 - Acceder desde cualquier dispositivo móvil.
 - Adquisición y uso de servicios a través de canales digitales.
 - Realizar operaciones las 24 horas del día desde la comodidad de cualquier lugar.
 - Autogestión del cliente, para mejorar su experiencia y bienestar.

Experiencia del **CLIENTE** (103-1) (103-2) (103-3)

TEMAS: Satisfacción de empresas y afiliados

FOCO DE GESTIÓN

Centramos nuestros esfuerzos en reconocer las necesidades, deseos y expectativas de nuestros afiliados y sus familias con el fin de construir bienestar y lograr estar más cerca su corazón.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

Hemos desarrollado un modelo integral que permite una mirada estratégica del mercado desde la experiencia del cliente, la comunicación, el posicionamiento de marca y la investigación; para aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la caja.



Mercadeo estratégico



Estrategia de marca y publicidad



Gestión del modelo de experiencia



Investigación de mercadeo



- ✓ Ajustamos nuestra estructura para responder de manera más efectiva a los nuevos retos planteados por la estrategia 2020-2025.
- ✓ Habilitamos nuevas formas de recaudo para nuestros clientes como: Baloto, Efecty y la nueva pasarela de pago Lyra Colombia de Asopagos, logrando mejor experiencia de usuario con mayor cercanía e inclusión.
- ✓ Se incrementó el proceso de afiliación por medio digitales. En 2020 el 80% del proceso se realizó de manera digital.
- ✓ Se implementó el IVR de consulta del pago de la cuota monetaria con el Contac Center, lo que ha permitido agilidad en la respuesta al afiliado y ahorros en la facturación.
- ✓ Aprobamos un nuevo proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, a fin de hacer desarrollos alienados con las expectativas de los clientes.
- ✓ A partir de escuchar a nuestros clientes, desarrollamos dos nuevas soluciones diseñadas desde sus necesidades.
- ✓ Nuestro modelo de ventas cambió y se enfocó en el desarrollo de soluciones que permiten mayor agilidad como la venta autogestionada y el cotizador online.
- ✓ Desarrollamos un portafolio y oferta virtual de interés para nuestros clientes.
- ✓ Profundizamos el concepto de bienestar como parte de nuestra aproximación a los clientes y en respuesta a este componente del Plan Estratégico 2020-2025.



- ✓ Llegamos a **16.433 personas** en actividades de fidelización como: celebraciones de días especiales y entretenimiento vía streaming, entre otros.
- ✓ Ejecutamos **112 actividades** que permitieron mayor cercanía con nuestros afiliados.
- ✓ Acompañamos a través de encuentros empresariales a **7.794 personas**.
- ✓ Con la línea en conexión acompañamos con atención psicológica a más de **100 empresas afiliadas y sus trabajadores**.
- ✓ Se formó la **primera cohorte de experiencia de cliente** con un total de **46 colaboradores**.
- ✓ Desarrollamos una **programación virtual** que permitió estar más cerca de los afiliados.
- ✓ Desarrollamos **formaciones para los empleadores** sobre cómo implementar los **protocolos de bioseguridad** en sus empresas.

TIPOS DE EXPERIENCIA (8.087 RESPUESTAS OBTENIDAS)



EXPERIENCIA POSITIVA
META 80%

92,4%

+0,0 en la semana anterior

Niñez 99,0%
Becas 99,4%
Eventos Cultura 99,2%



EXPERIENCIA NEUTRA
META 20%

5,8%

+0,0 en la semana anterior



EXPERIENCIA NEGATIVA
META 0%

1,8%

+0,0 en la semana anterior

Cuota monetaria 8,6%
*Venta empresarial 7,7%
Servicio jurídico 6,7%

*No alcanzaron la muestra mínima de 30 mediciones

NIVEL DE ESFUERZO

MUY POCO POCO

ESFUERZO POSITIVA
META 80%

88,6%

+0,0 en la semana anterior

Crisol 100%
Eventos Cultura 95,28%
Bibliotecas 93,55%

MEDIO

ESFUERZO NEUTRO
META 20%

8,9%

+0,0 en la semana anterior

ALTO MUY ALTO

ESFUERZO NEGATIVO
META 0%

2,5%

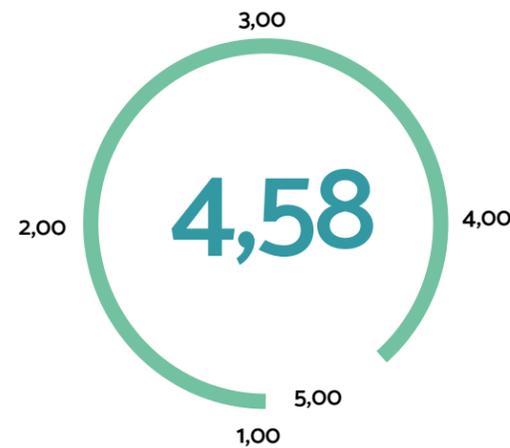
+0,0 en la semana anterior

Fovis 9,43%
Subsidios y aportes 8,63%
*Venta empresarial 7,69%

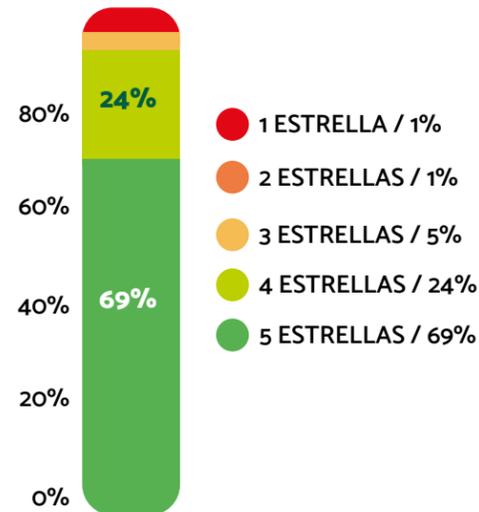
*No alcanzaron la muestra mínima de 30 mediciones

SATISFACCIÓN (META 4,7 EN PROMEDIO)

SATISFACCIÓN GENERAL
COMFENALCO ANTIOQUIA

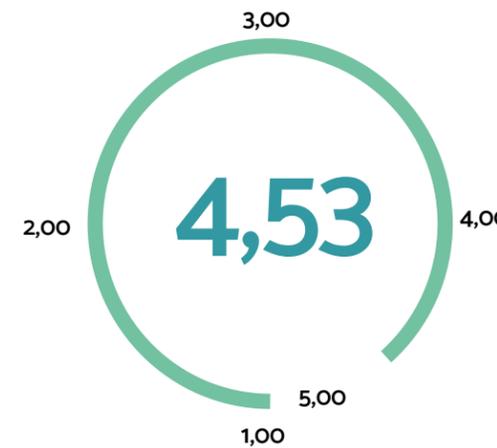


% DE ELECCIÓN SATISFACCIÓN

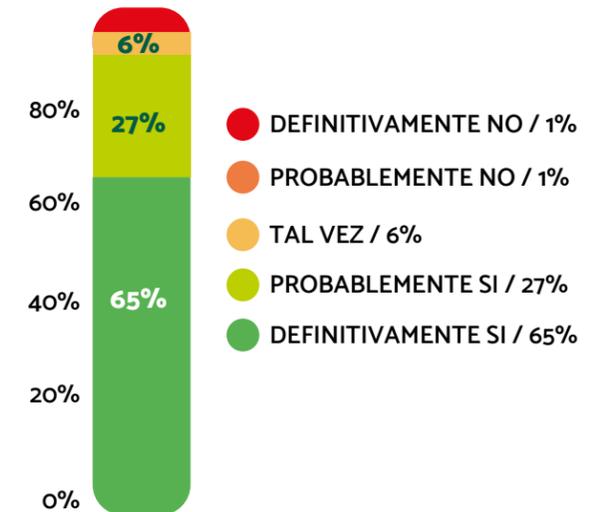


LEALTAD (META 4,7 EN PROMEDIO)

LEALTAD
COMFENALCO ANTIOQUIA



% DE ELECCIÓN SATISFACCIÓN



ENCUENTROS EMPRESARIALES

- 2019: 1.549 personas impactadas.
- 2020: 7.794 personas impactadas.

CRECER EN LA AVENTURA:

- 2019: 3.807 personas impactadas.
- 2020: 5.925 personas impactadas.





INNOVACIÓN

(103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

- Renovación tecnológica
- Nuevas herramientas y servicios digitales para nuestros clientes
- Proyectos de innovación social
- Programa de Intraemprendimiento y Exploración de nuevos negocios de futuro
- ADN innovador

FOCO DE GESTIÓN

Desarrollar capacidades tecnológicas y digitales, evolucionar la arquitectura empresarial de la caja a través de los ajustes requeridos en su estructura organizacional y la puesta en marcha de su nueva red de procesos y construir las capacidades de innovación que nos permitan la instauración de un ADN innovador en los colaboradores, al tiempo que nos retamos para innovar en nuestras soluciones que permiten la generación de valor social y económico.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?



MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA
Arquitectura TI
Función y Gobierno TI
Modernización aplicativos



INNOVACIÓN
Transformación digital
Innovación social
Nuevos negocios de futuro



ARQUITECTURA EMPRESARIAL
Unidades integradas
Estrategia social y territorial
Estrategia comercial y clientes



EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
Nueva red procesos
Automatización
Rediseño procesos críticos

Crecimiento de APORTES Y EMPRESAS

(103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

- Nuevos afiliados
- Crecimiento en aportes e ingresos
- Participación de mercado

FOCO DE GESTIÓN

Buscamos ampliar nuestro impacto positivo en la generación de bienestar por medio del incremento de la base empresarial.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

La nueva estrategia 2020-2025 de la Caja nos impone nuevos retos. Por esto, hemos realizado ajustes y desarrollado nuevas apuestas en el modelo que permite el crecimiento de la base empresarial. Estas, nos permitirán entender, conectarnos y comunicarnos de mejor manera con las necesidades de nuestros clientes.

PROGRESO 2020



La crisis generada por la pandemia COVID19 durante 2020, tuvo un impacto importante en el tejido empresarial de Antioquia. Miles de empresas tuvieron que ajustarse para sobrevivir y muchas otras se vieron forzadas a cerrar sus operaciones.



En ese foco de acción, el 2020 nos permitió repensarnos, rediseñar una nueva estrategia integral y empezar a implementarla, lo que nos ha permitido desarrollar nuevas capacidades y estar mejor preparados para el periodo post 2020 y la esperada recuperación de la base empresarial.



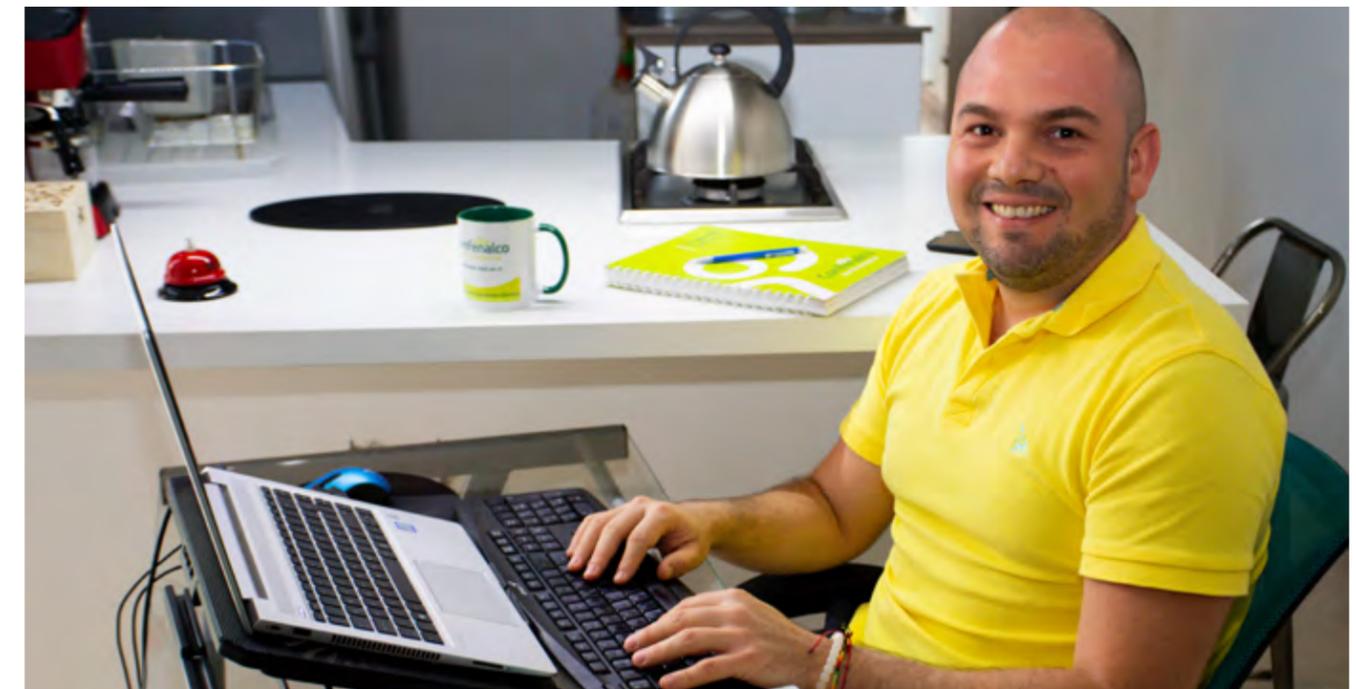
Ajustamos nuestra estructura funcionamiento con el fin de responder con mayor agilidad y anticipación a las necesidades identificadas de los empleadores.

Estructura ajustada para responder con mayor agilidad y anticipación.

Equipo consolidado para afiliación de empresas

Portafolio fortalecido de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Nuevas maneras de comunicarnos con los clientes.





Entendemos el desarrollo de las nuevas capacidades para la transformación de la caja como un conjunto de pilares que nos permiten habilitar la evolución de la misma a través de la intervención y mejora de su arquitectura empresarial, la evolución de sus procesos, la innovación y la modernización tecnológica de la misma.

Para la materialización de este frente hemos construido y venimos avanzando en el desarrollo un plan estratégico de Tecnología y Transformación digital a 5 años (2020-2025) en el cual además de plantear los hitos relevantes a trabajar en cuanto a la arquitectura, función y gobierno de TI, así como el plan de modernización

de los múltiples aplicativos de la Caja, se plantea un modelo de transformación digital donde además ponemos al cliente, sus necesidades y expectativas en el centro de nuestro trabajo, para lograr así entregarle una mejor experiencia, un mayor valor, a la vez que buscamos hacerle más fácil el conocer y acceder a los beneficios de la Caja y mejorar de esta manera su bienestar. Para lograr esto se requiere el desarrollo de diferentes capacidades y habilidades al interior de la organización.

El siguiente grafico expresa de manera simple la integralidad e interdependencia de los elementos que componen dicho modelo:



PROGRESO 2020

- Identificamos los Territorios Oportunidad de futuro (2030) para la Caja.
- Alcanzamos más de **12.000 impactos** en colaboradores a través de diferentes estrategias en el marco del eje de desarrollo del ADN innovador.
- Logramos **1.337 asistentes y 2.888 visualizaciones** de las Caja de Herramientas de Innovación, por medio de 12 webinars especializados en innovación.
- Pusimos en marcha el Programa de intraemprendimiento con más de 5 exploraciones.
- Desarrollamos las etapas de Exploración y piloto para 2 nuevos negocios de futuro.
- Realizamos **Talleres de Inclusión Social** con el objetivo de levantar el Inventario de prácticas de inclusión en la caja alrededor de los diferentes programas y territorios.
- Diseñamos el concepto de **Innovatorio** para la nueva biblioteca Castilla, partiendo de la realización de un DRP con las diferentes comunidades.
- Implementamos la herramienta Office 365 para habilitar el trabajo virtual de más de **2.115 colaboradores** y de Office 365 Educación para la habilitación de 466 licencias asignadas a nuestros profesores y alumnos.
- Logramos importantes avances en la arquitectura, gobierno y función de TI.
- Salimos en Vivo con nuestro nuevo portal **www.comfenalcoantioquia.com**.
- Generamos más de **2.000 certificados mensuales** en promedio de forma digital y en menos de 3 meses más de **5.000 nuevos usuarios** se registraron en nuestro portal transaccional.
- Implementamos la **plataforma digital** de Educación que permitió habilitar la modalidad virtual durante la pandemia.
- Cambiamos nuestra plataforma de Agencia de Viajes, lo que nos permitió además de modernizar nuestros procesos internos, habilito nuestro portal de **Agencia de viajes Digital**.
- Realizamos el cambio de nuestra **Plataforma de Matrículas**, que a su vez permite que los clientes realicen por ellos mismos todo el proceso de inscripción y pago de manera virtual sin salir de su casa.
- Rediseñamos nuestra **estructura organizacional** para responder de una mejor manera al desarrollo de la nueva estrategia.
- Avanzamos en el diseño de nuestra **nueva red de procesos**, la cual nos permitirá desarrollar una organización, más ágil, eficiente y centrada en el cliente.
- Intervenimos varios procesos críticos y claves para la caja varios de los cuales fueron acompañados por la puesta en marcha de nuevos aplicativos o unas primeras automatizaciones de procesos, a través de nuestra comunidad RDA.
- Dimos pasos relevantes para lograr tener una contratación con cero papel, generando expedientes contractuales 100% digitales.



BIENESTAR (103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

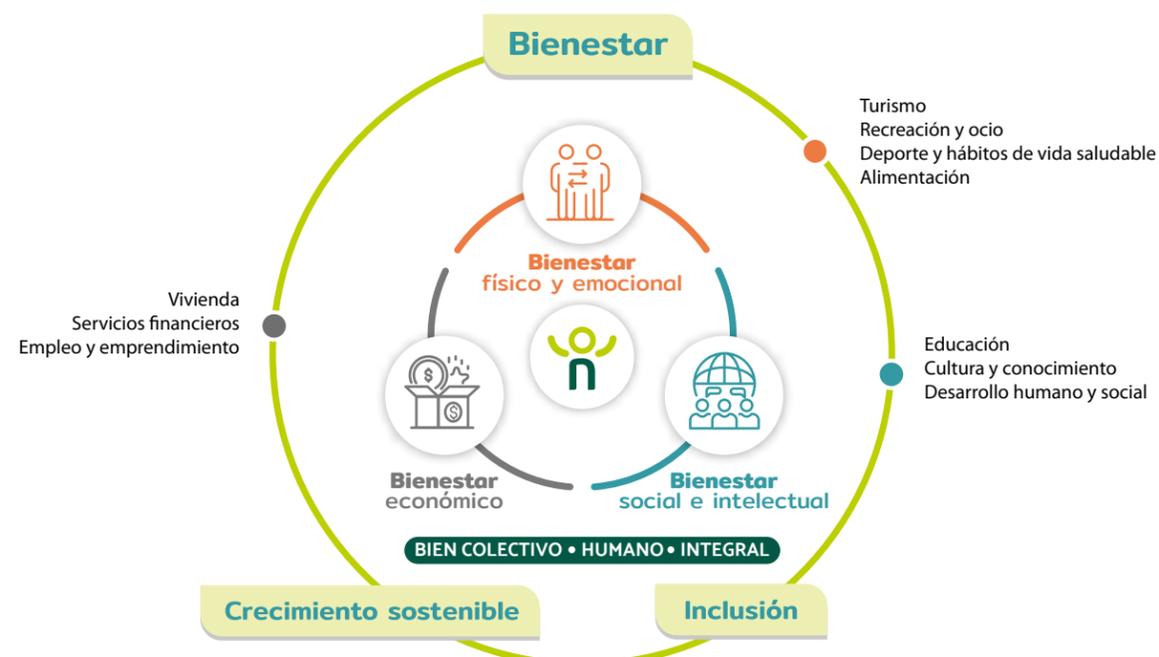
- Bienestar de los afiliados
- Coberturas

FOCO DE GESTIÓN

Buscamos que el bienestar sea un bien colectivo que impacte positivamente la vida de nuestros trabajadores, sus familias, nuestros afiliados y la comunidad.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

Entendemos que nuestros servicios generan bienestar a nuestros afiliados y la comunidad. Es por esto que nuestra gestión se enfoca en ampliar el número de vidas impactadas a través de nuestros servicios. Las áreas de servicios están en la búsqueda permanente del entendimiento de las necesidades de nuestros usuarios, con el fin de desarrollar soluciones que permitan generar bienestar adicional. Nuestro nuevo plan estratégico 2020 – 2025 define el bienestar como un bien colectivo, humano e integral y lo entiende desde tres dimensiones del bienestar, la cuales serán nuestro foco de actuación: Bienestar físico y emocional, 2) Bienestar social e intelectual y 3) Bienestar económico. Nos hemos estructurado a partir de unidades integrales y nodos de sinergia desde las dimensiones del bienestar.



PROGRESO 2020



BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL

- Innovación portafolio en cuarentena, **Tours Virtuales**.
- Reactivación **Outlets Turismo, 232%** cumplimiento, último cuatrimestre.
- Hotel Hacienda Balandú y Hostería Farallones **pilotos protocolos de Bioseguridad** en el Suroeste.
- **Contenidos culturales** en nuestras sedes. Charlas culturales y participación en **5 ruedas de negocios virtuales**.
- **Prueba piloto Coworking** en el Hotel Recinto Quirama en la semana de receso de octubre. Un nuevo servicio para la Caja.
- **Pilotos de actividades recreativas de tendencia:** Recreación virtual, Vacaciones recreativas, E-sport y Pausas activas virtuales.

BIENESTAR SOCIAL E INTELECTUAL

- **Transición de la oferta educativa a la virtualidad** y gestión del modelo de alternancia.
- Implementación de la fase inicial del sistema de matrículas **School Pass**
- Acompañamiento en la **Gestión de cambio** asociada a la estrategia de virtualidad del servicio de Educación y de la Caja.
- Consolidación de la **escuela de Innovación** vinculada a la cuarta revolución industrial.
- Actualización del **plan de estudios** y formulación e implementación de guías de aprendizaje de educación formal
- Entrega de **subsidio al desempleo** con recursos de caja y con recursos asignados por el FOME.
- Virtualización de la **oferta formativa del FOSFEC** para dar respuesta a las necesidades de los usuarios del MPC en las diferentes regiones.
- Habilitación de los servicios de **agencia de empleo virtual**
- Gestión del **proyecto + Diversos** con el ayuntamiento de Barcelona.
- Desarrollo de la tercera versión de los **premios Inclusión** con aliados estratégicos del ecosistema de empleo.
- **Prueba piloto de emprendimiento** con un aliado estratégico.
- Diseño de **portafolios virtuales** de servicios de cultura.
- Diseño e implementación de **contenidos para las plataformas virtuales** de la caja con las franjas como Desde el sofá, **Tertulias Quirama, Talleres al patio, Galerías sonoras, Antioquia un viaje hacia el turismo cultural, La Ventana**.
- Adaptaciones de **exposiciones virtuales** en la página web de Comfenalco Antioquia.
- Migración del portafolio individual de **Formación Artística y Cultural a la virtualidad**.
- Adaptación del portafolio de servicios de las **bibliotecas a la virtualidad**.
- Desarrollo de **contenidos virtuales** desde el Servicio de Información Local para las **bibliotecas**.
- Fortalecimiento del portal **web INFOLOCAL**
- Nuevo proyecto bibliotecario: la **Red de Bibliotecas de Bello**.
- Desarrollo del **Diagnóstico Rápido Participativo** para la definición del nuevo modelo de Biblioteca Pública Castilla.
- Montaje y puesta en funcionamiento del **PPP en Santafé de Antioquia**.



BIENESTAR ECONÓMICO

- Crecimiento de las **coberturas en créditos desembolsados**.
- 99% de los clientes de servicios financieros corresponden a las **categorías A y B**.
- Aumento de la cobertura en **categoría A**.
- Crecimiento en número de créditos de **Cuota Monetaria**.
- **Alivios a deudores** con periodos de gracia.
- **Educación Financiera** para afiliados: presupuesto familiar, consumo responsable, ahorro e inversiones.



INCLUSIÓN (103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

- Atención población A y B
- Plan de inclusión

FOCO DE GESTIÓN

Trabajamos por una transformación social sostenible e incluyente.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

Para Comfenalco Antioquia la inclusión es un enfoque estratégico el cual hoy hace parte de la estrategia corporativa, como apalancador para responder a los retos y objetivos que tenemos como organización, el cual se materializa en todos nuestros procesos y servicios, mediante acciones conscientes y participativas, y relaciones de doble vía, en las que se reconoce la diversidad humana con sus particularidades y se promueve el desarrollo de acciones transversales para garantizar el acceso de todas las personas en igualdad de derechos y con equidad de oportunidades.

Comfenalco Antioquia apoya y respeta la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia y se asegura de no actuar como cómplice de violaciones de los derechos humanos.

La Caja realiza seguimiento y evaluación a través de la recepción de PQRS que son recibidas a través de Línea Ética, la cual cuenta con correo electrónico y línea telefónicas habilitada 24 horas del día, 7 días a la semana, además de un Comité de Convivencia, el cual también cuenta con correo electrónico para atender este tipo de reportes o denuncias.

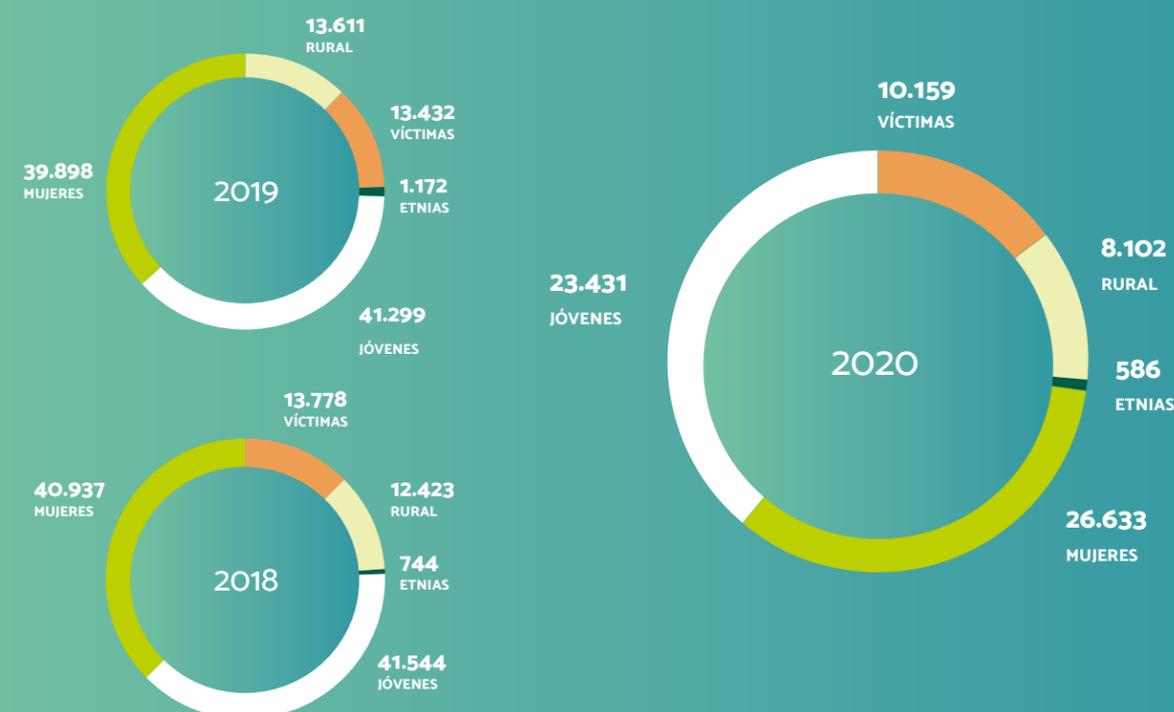
PROGRESO 2020

- Se desarrollaron varias acciones que dan cuenta de la importancia que tiene el pilar de la **inclusión** para Comfenalco Antioquia.
- Reconocimos la importancia de articular los procesos de Servicios sociales con el proceso de transformación, con el propósito de recordar la historia, identificar los **saberes y prácticas asociadas al pilar de la inclusión**.
- Durante el primer trimestre del año, se diseñó e implementó un **taller con 27 colaboradores** de la caja de diferentes áreas que nos permitió crear un postulado común de lo que hoy hace parte de la estrategia corporativa - REVERDEser.
- Posteriormente se diseñó e implementó un segundo taller que permitió entender las prácticas y saberes de inclusión en Comfenalco Antioquia, identificando en total 59 que hoy desarrolla la Caja y que además facilitó tener un mapa de mayor comprensión común alineado a la estrategia. Este espacio, tuvo una participación de 30 colaboradores de la Caja de diferentes áreas.

- Con la estrategia de inclusión laboral, continuamos fortaleciendo la campaña que denominamos **“La pieza que hace falta para incluir e innovar”**.
- Realizamos el evento de reconocimiento **“Premios inclusión”** en su tercera versión la cual se realizó en un formato virtual. Para esta versión se contó con la participación de **62 empresas participantes** en las 4 categorías principales en las cuales se reconocieron las 12 mejores prácticas de inclusión laboral, adicional a estos reconocimientos se realizaron 2 reconocimientos especiales a empresas inspiradores y prácticas educativas y sociales.
- Se ejecutó el proyecto de **empleabilidad +Diversos** el cual fue ejecutado por Comfenalco Antioquia y la asociación Antioqueños Unidos en Cataluña por

Colombia, con el apoyo de la secretaria de inclusión social, familia y derechos humanos de la Alcaldía de Medellín y financiado por el Ayuntamiento de Barcelona. Este proyecto permitió la **inserción laboral de 4 grupos poblacionales** como lo son mujeres, población migrante, población LGBTIQ y personas con discapacidad. En el marco del proyecto se realizó un **congreso internacional virtual** con la participación de panelistas nacionales e internacionales, con el cual se buscaba **generar procesos de transferencia de conocimientos de buenas prácticas de inclusión laboral entre los España y Colombia**. Este ha sido **visualizado 1.914** veces por empresarios, personas en búsqueda de empleo e instituciones.

Nuestra agencia de colocación de empleo atendió el siguiente tipo de población:



Para la vigencia 2020 la Caja no recibió denuncias o reportes de casos que pudieran ser relacionados como discriminatorios, esto a pesar de contar con los canales habilitados bajo criterios de confidencialidad para asegurar estas posibles denuncias como lo son la Línea Ética, la cual cuenta con correo electrónico y línea telefónicas habilitada 24 horas del día, 7 días a la semana, además de un Comité de Convivencia, el cual también cuenta con correo electrónico para atender este tipo de reportes o denuncias.



Impacto de TRANSFORMACIÓN SOCIAL

(103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

- Vidas impactadas
- Contribución a los ODS
- Cumplimiento impacto ambiental

FOCO DE GESTIÓN

Buscamos generar un impacto positivo en la transformación social a través del crecimiento en el número de vidas impactadas, nuestro cumplimiento ambiental y contribución a los ODS priorizados por la organización.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

La redefinición y fortalecimiento de nuestra estrategia social y territorial nos permite enfocar nuestros esfuerzos

La transformación social es una de nuestras prioridades, por eso trabajamos en unos lineamientos sociales y por curso de vida, en unas métricas que nos permitan medir el impacto de nuestra intervención en los territorios y una Gestión estratégica del subsidio, inversión y obligaciones para aumentar vidas impactadas y presencia en los territorios.

Priorizamos nuestra contribución a los ODS y gestionamos nuestro cumplimiento ambiental en todas nuestras operaciones.

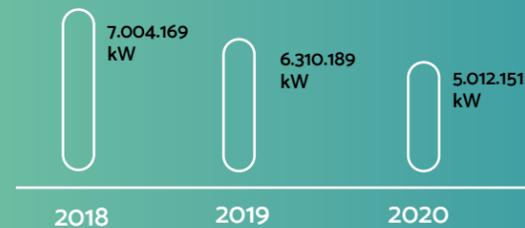
PROGRESO 2020

- Realizamos un ejercicio de lectura social y económica, que arrojó información relevante en cuanto a la dinámica social de las regiones para la definición de planes de trabajo para el fortalecimiento de las apuestas regionales.
- Iniciamos la implementación de un plan de trabajo para la definición de los lineamientos de la estrategia social de la caja.
- Definimos los lineamientos transversales sociales y por curso de vida: niñez, adulto mayor, inclusión, impacto social, entre otros.
- Definimos nueva estrategia de presencia e intervención en territorios, aliado y recursos para fortalecer dicha presencia y las transformaciones sociales.
- Medimos el nivel de impacto de la inversión en la transformación de vidas
- Desarrollamos un ejercicio participativo que nos permitió priorizar nuestra contribución a los ODS.
- Realizamos seguimiento al crecimiento en vidas impactadas y evolución del mismo.

Los indicadores ambientales registraron una disminución debida principalmente al impacto en la demanda de servicios producida por la pandemia COVID19.

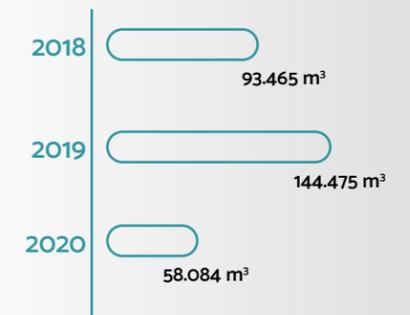


Reducción del consumo energético: Para la prestación de nuestros servicios contamos con tres fuentes de energía: gas propano, energía eléctrica y energía solar, siendo la fuente principal la energía eléctrica. La disminución en los consumos energéticos para el año 2020 se debió a la reducción de operaciones por la pandemia COVID19.



Reducción del consumo hídrico:

A través del programa Gotas Ahorradoras desarrollamos diferentes actividades para el uso eficiente del recurso hídrico, sumado a los Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua implementados en las sedes que cuentan con captación en cuerpos de agua.





Emisiones Movilidad sostenible:

- En el 2020 la autoridad ambiental (Área Metropolitana del Valle de Aburrá) aprobó los lineamientos establecidos a través de los términos de referencia definidos por la entidad, por lo tanto se procedió a la implementación de las estrategias de movilidad mediante la herramienta aplicativo móvil **Try My Ride** con el fin de apalancar, medir y divulgar las estrategias de movilidad sostenible. Para adaptarnos a la situación generada por la pandemia COVID 19 se implementó la estrategia corporativa de **teletrabajo y aislamiento preventivo** obligatorio.
- Se generó la **reducción de 34.525,64 kg de CO2 de emisiones mensuales**, el 42% de emisiones de CO2, el cual equivale a 31.840 desplazamientos mensuales



Vertimientos:

Comfenalco Antioquia Cuenta con 7 permisos de vertimientos gestionados ante las respectivas Corporaciones Autónomas Regionales para sus hoteles y parques.



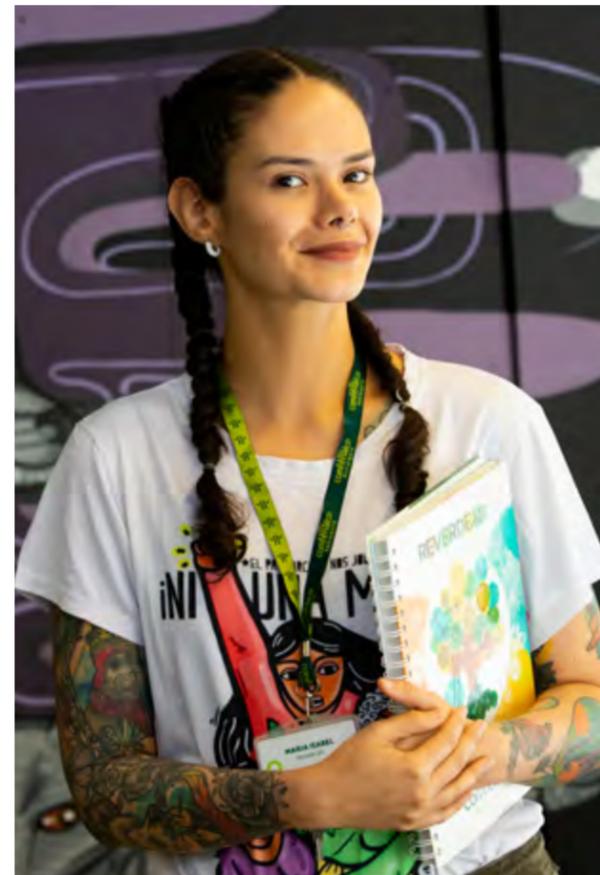
Disposición de residuos:

Se finalizó el convenio de reciclaje con Recimed y se firmó convenio de reciclaje con EMVARIAS; continuando con los servicios de recolección de pos consumo y el convenio para el reciclaje de aceite vegetal usado.



Cumplimiento regulatorio:

Se continuó con el aseguramiento de los tramites ambientales reportados en el año 2020 y la ejecución de los programas de manejo ambiental, con el apoyo del área especializada en Auditorías con el fin de mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos ambientales.



DESARROLLO HUMANO, sentido de propósito para trabajar

(103-1) (103-2) (103-3)



TEMAS:

- Compromiso
- Riesgo psicosocial
- Bienestar del colaborador
- Valores
- Desempeño de los equipos

FOCO DE GESTIÓN

Las personas son el eje de nuestra gestión. Nos ocupa y preocupa su bienestar, su desarrollo y el de sus familias, y sobre esta premisa la organización está movilizando toda la estrategia, porque entendemos que son los colaboradores quienes garantizan la sostenibilidad de la Caja y el cumplimiento de su propósito de trabajar por una transformación social sostenible e incluyente para estar más cerca al corazón de nuestros afiliados

PROGRESO 2020

Durante el 2020, en el marco de la nueva estrategia y como Habilitador de Desarrollo de capacidades, se desarrollaron iniciativas como: Gestión Estratégica del Talento, Marca empleadora, Acompañamiento en el desarrollo a través de Desarrollo de Competencias, Coaching y planes de autodesarrollo, entre otros.



GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO (GET)

La Gestión estratégica del talento es el proceso con el cual buscamos hacer realidad la propuesta de valor que busca movilizar el habilitador **DESARROLLO DE CAPACIDADES DE COLABORADORES** como fuente del REVERDEser de la Organización. En este sentido desde la Gestión Estratégica del Talento GET buscamos asegurar la disponibilidad del mejor talento posible que nos permita generar resultados que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades individuales que aporten desde su conocimiento al crecimiento sostenible de la Caja y nos garanticen generar una ventaja competitiva para que con las personas correctas, en los roles correctos y en el momento correcto, pudiéramos lograr los objetivos planteados en nuestra Estrategia.

En este sentido durante la vigencia anterior identificamos a 130 colaboradores entre los niveles directivo medio, coordinadores y profesionales, quienes por su rol en las nuevas líneas de negocio y resultados de la gestión integral de desempeño son considerados cargos claves en el apalancamiento de la estrategia corporativa, esto como complemento a toda la estrategia general que busca reforzar las capacidades de los colaboradores.



MARCA EMPLEADORA:

Posicionar la marca Comfenalco a través de las experiencias de bienestar que genera en sus colaboradores, acorde con nuestra filosofía organizacional, es una estrategia que venimos trabajando desde la vigencia anterior, por medio de la cual buscamos posicionar a nuestra organización como empleador para alcanzar cada vez más el reconocimiento colectivo y lograr que nuestra Caja se convierta en una de las empresas más deseadas por la oferta laboral vigente.

Marca Empleadora, no sólo nos permite atraer el talento que no podemos cubrir con los recursos internos, sino también ofrecer a cada candidato potencial una visión única y auténtica de la Caja, en la que la cultura que vivimos se vuelva aspiracional para todos. Un primer paso en este proceso, además de las acciones que adelantamos para sustentar con hechos los beneficios de pertenecer a Comfenalco Antioquia, fue la activación del módulo de Marca Empleadora en LinkedIn, lo que inicialmente nos permitirá dirigirnos al mercado para atraer talento adecuado con las nuevas capacidades que requiere la estrategia y que se ajuste a nuestra filosofía organizacional.

ACOMPANAMOS EL DESARROLLO PERSONAL:

Precisamente y como parte de las estrategias que buscan generar bienestar y enriquecer las capacidades de los equipos, hacemos seguimiento permanente a los colaboradores para que potenciar el desarrollo de sus competencias, no solo habilitando rutas de desarrollo según las necesidades específicas, sino también acompañándolos con nuestros profesionales en sus planes de desarrollo. En medio de la contingencia, logramos hacer este acompañamiento a 334 colaboradores.



BIENESTAR

Con el fin de acompañar y gestionar el Bienestar de nuestros colaboradores se desarrollaron las iniciativas de Valoración y gestión de Engagement, Comfenalco en casa contigo y la felicidad empieza por casa.



ENGAGEMENT:

A través de esta estrategia definimos el nivel de compromiso que tienen los colaboradores al interior de la organización, que se refleja en su actitud activa y positiva frente al trabajo. Esta manera de sentirse con sus responsabilidades y de estar vinculado con la Caja, nos permite generar esa motivación y definir estrategias que igualmente respaldan la apuesta de marca empleadora.

En 2020 Se realizó la medición de Engagement en la cual participaron **1.288 colaboradores** de la Caja, que dio un **resultado corporativo de 4.76** (en una escala de 1 a 6), lo que nos permite concluir que los colaboradores de Comfenalco Antioquia tienen un nivel alto de Engagement en relación con el mercado, no obstante se evidencian también oportunidades de crecimiento y desarrollo, temas que fueron socializados en los diferentes espacios que tiene habilitados la organización.



COMFENALCO EN CASA CONTIGO, QUE ESTÉS BIEN ES NUESTRA RAZÓN DE SER

Pensando en los equipos, en las personas, diseñamos esta estrategia en la que unificamos las acciones que en procura del bienestar de todos ha definido la Caja, muchas de las cuales implementamos y con base en la nueva realidad, de manera virtual.

- Parte de las actividades previstas en este frente, tuvieron que ver con la encuesta diaria que nos ha permitido conocer de manera oportuna y hacer seguimiento al estado de salud físico y emocional de los colaboradores, facilitando así el acompañamiento oportuno de la organización a los coequiperos y a las familias que lo necesitaron. Estas fueron algunas de las estrategias que en este sentido acompañamos:
- Renovamos el convenio con la Clínica de la familia, un aliado que nos permite acompañar a través de terapia individual o familiar, los casos que así lo requerían.
- El servicio jurídico, también sumó esfuerzos en acompañar aquellos casos de colaboradores que requerían asesoría jurídica para menguar su situación emocional,

teniendo claridades frente algunos procesos jurídicos o legales que debían activar.

- Se activó la línea en conexión: Una opción para que los colaboradores y sus familias tengan acompañamiento profesional para afrontar situaciones complejas a nivel emocional, personal y/o familiar. Durante el año 2020, se atendieron 81 casos, los cuales lograron encontrar herramientas y metodologías para resolver y afrontar las situaciones anteriormente mencionadas.
- Se atendieron 168 casos de Primeros auxilios psicológicos a colaboradores.
- Desarrollamos para los colaboradores, contenidos webinars agrupados en categorías y que les permitieron sobrellevar sus momentos de ocio y en familia más fácilmente, y fortalecer sus espacios de aprendizaje. Logramos cerca de 10.100 asistencias a las diferentes actividades virtuales diseñadas y pensadas para el colaborador y su familia.



LA FELICIDAD EMPIEZA POR CASA:

Finalmente dimos continuidad a esta estrategia integral que busca aportar a la calidad de vida de los colaboradores acompañándolos desde las diferentes dimensiones del Desarrollo Humano y aportando un beneficio económico para mejorar las condiciones físicas de las viviendas.





NUESTRA GENTE

Acorde con nuestra filosofía organizacional, los valores y el sentido social de nuestra misión, Comfenalco Antioquia siguió generando oportunidades laborales para todos, y fue así como durante la vigencia anterior contó para el cumplimiento de su estrategia de servicio y bienestar, con un total de **1.781 colaboradores** entre vinculados directamente, aprendices y temporales.

Encontramos cómo cada vez más la Caja figura en el panorama del mercado de oferta laboral, como una de las entidades a la que aspiran a llegar las personas recién graduadas o en busca de una oportunidad laboral diferente en la que el servicio y la calidad humana hagan parte de su esencia. Fue así como durante el año anterior, a pesar de la contingencia, realizó un total de **447 contrataciones** para atender convenios que firma la organización o cubrir las diferentes vacantes que se generan dentro de la rotación periódica de la Caja.

Es de destacar que del total de colaboradores, el **63% corresponden al sexo femenino y el 27% al masculino**. Así mismo se evidencia un cambio

generacional cuya tendencia se ha mantenido en los últimos años. Actualmente el **30% de los colaboradores son menores de 30 años**.

Siempre le hemos apostado a la posibilidad del diálogo como garantía para generar relaciones armoniosas que construyan y aporten al desarrollo de la organización. En este sentido y de acuerdo con nuestra filosofía, hemos mantenido un constante acercamiento, positivo y propositivo que aportan al **REVERDEser de la Caja**, con cada uno de los tres sindicatos que coexisten en la Caja (**SINALTRACONFENALCO, USTECCFC y USTES**), de los que hoy, en el marco del derecho y el respeto a la libertad de asociación que impulsa la Caja hacen parte 288 personas. Con cada uno de ellos hemos trabajado en función del bienestar y garantías de los colaboradores.

Destacamos que el pasado 12 de marzo de 2020 se suscribió con el sindicato SINALTRACOMFENALCO una convención colectiva de trabajo con vigencia de 4 años (2020-2024). Así mismo y como es costumbre, se aseguró el cumplimiento de la nueva convención y laudos arbitrales vigentes.



Estructura salarial

Comfenalco Antioquia cuenta con una metodología de valoración de cargos, la cual establece la estructura salarial alineada a las necesidades del servicio y la estrategia corporativa. Dicha estructura salarial asegura la competitividad externa y alinea las condiciones de equidad interna de los colaboradores según los cargos establecidos. Bajo estas condiciones Comfenalco Antioquia no asigna salarios inferiores a los mínimos de norma.





BENEFICIOS PARA COLABORADORES

Los programas y beneficios que ha definido la Caja, hacen parte de ese salario emocional que alimenta el sentido de pertenencia y la sensación de bienestar y felicidad de los colaboradores, y fortalece por demás el concepto de marca empleadora que Comfenalco Antioquia quiere impulsar en el mercado laboral. Estos son algunos de esos beneficios y su impacto en la vigencia anterior:



- **Auxilios educativos:** Entregamos **120 auxilios** educativos por valor de **\$82'271.320**



- **Bonos de felicidad:** Es la oportunidad que brinda la Caja a los colaboradores para disfrutar **tiempo libre con sus familias** en reconocimiento a sus años de servicio o cumpleaños.



- **Deducción por nómina.** Beneficio que le permite a los colaboradores acceder a los programas y servicios de la caja, diferido por un número determinado de quincenas y con el 0% de interés. En el año 2020 se beneficiaron **402 personas**.



- **Fomento de la maternidad y paternidad:** Acompañamos en esta vigencia a **32 colaboradores** que iniciaron su proceso de gestación y lactancia.



- **Permiso remunerado por matrimonio:** Un beneficio que nos permite acompañar el proyecto de vida del colaborador, otorgando 5 días remunerados, para que pueda disfrutar con su pareja, donde impactamos **17 personas**.



- **Permiso remunerado en fechas decembrinas:** Un beneficio que permite a los colaboradores disfrutar con sus familias fechas especiales durante la navidad, especialmente el 24 ó 31 de diciembre. Impactamos **1.224 personas**.



- **Vacaciones extendidas:** El descanso, es una manera de acompañar el bienestar integral de los colaboradores, por este motivo Comfenalco ANTIOQUIA ha definido implementar la estrategia de vacaciones extendidas por medio de la cual el empleado puede tomar entre 1 a 5 días adicionales (no remunerados y de carácter voluntario) de vacaciones, adicionales al periodo causado. **97 personas** se beneficiaron de esta estrategia.



- **Tarifa especial en servicios:** Para facilitar el acceso a los programas por parte de los colaboradores y sus familias, la Caja brinda una tarifa especial en los servicios de la Caja, en la cual el empleador asume la diferencia con las tarifas correspondiente a su categoría de afiliación. El año anterior **1.061 coequiperos** disfrutaron de esta opción que les brinda la Caja.



- **Flexitrabajo y trabajo en casa:** Estrategia que fortalecimos durante la declaratoria de la contingencia y que aporta a la calidad de vida de los trabajadores, evitando tiempos en desplazamiento, puesto que tienen la posibilidad de gestionar sus compromisos laborales desde la casa o alguna de las sedes de la Caja. Para 2020 logramos impactar con esta estrategia a **1.560 personas**, lo que implicó un importante trabajo coordinado de áreas como seguridad, activos informática, para garantizar durante la cuarentena, la continuidad de los procesos de la organización.



RECONOCIMIENTO y POSICIONAMIENTO de MARCA



TEMA:

- Cercanía al corazón de los clientes

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

A través de una estrategia clara de comunicaciones y relacionamiento que contiene definiciones y políticas de actuación. Nos apoyamos en una estrategia digital, un relacionamiento con tomadores de decisiones y una agenda clara de trabajo con agremiaciones.

Hacemos seguimiento a la evolución del Modelo de Reconocimiento, Relacionamiento y posicionamiento de la Marca y la Caja, a fin de implementar los ajustes que se requieran para alcanzar los objetivos propuestos.

PROGRESO 2020

- Estudio de reputación de la marca.
- Estrategia de posicionamiento de marca en las regiones (Más de 300 empresarios en los encuentros más cerca a las regiones).
- Renovación de presencia en eventos.
- Creación de plan de medios y relacionamiento con periodistas
- Plan Capacitación de periodistas.
- Construcción metodología para contar las historias de las regiones.
- Manual de marca en proceso.
- Redes sociales al servicio de la conversación.
- Equipo digital unificado.
- Estrategia de comunicación, marca y relacionamiento.
- Puesta en marcha de reverdeser Antioquia.
- Actualización del registro fotográfico de los hoteles y parques.

Participación y desarrollo de ECOSISTEMAS



TEMA:

- Efectividad de las alianzas

FOCO DE GESTIÓN

Participamos y desarrollamos ecosistemas de inclusión y bienestar, a través del fortalecimiento de la de cooperación y el relacionamiento con actores clave que complementen nuestro impacto en la sociedad.

¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

A través de una estrategia clara de comunicaciones y En la creación y participación de ecosistemas de inclusión y bienestar, vemos en la colaboración empresarial y la cooperación nacional e internacional un camino que permite amplificar nuestro impacto social y en el territorio. Buscamos activamente materializar alianzas y convenios con otras organizaciones con el propósito de trabajar por una transformación social sostenible e incluyente.

Las alianzas, nos han permitido acceder a capacidades complementarias, permitiéndonos aumentar nuestra capacidad de impactar vidas. Nuestra nueva estrategia nos reta a generar ecosistemas que se conviertan en los puntos focales que permitan transformaciones permanentes en las comunidades vulnerables.

PROGRESO 2020

- Desarrollamos un mapa de relacionamiento que nos permite identificar todas nuestras interacciones con aliados y cooperantes.
- Identificamos nuestros objetivos de relacionamiento, de acuerdo con los lineamientos de la nueva estrategia.
- Identificamos los puntos de contacto, los responsables del relacionamiento y los mecanismos de relación.
- Continuamos fortaleciendo nuestras relaciones internacionales con aliados estratégicos como el OIM (Organización Internacional para las Migraciones), lo que nos permitió la implementación de un proyecto en pro de la empleabilidad de la población víctima del conflicto armado.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y AGREMIACIONES

La participación activa en espacios de colaboración que impulsen la generación de bienestar para sus grupos de interés, es un compromiso de Comfenalco Antioquia. Es por esto que estamos comprometidos con diferentes agremiaciones, asociaciones, comités y otros grupos de trabajo. Algunas de estas se presentan a continuación:

- ASOCAJAS
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresas de Colombia
- Corporación Microempresas de Colombia
- Corporación Parque ARVÍ
- Teatro Pablo Tobón Uribe
- Medellín Cómo Vamos
- Casa Museo Pedro Nél Gómez
- COTELCO
- ACOLAP
- Fundación Medellín - CONVENTION VISITORS BUREAU
- ADECOPRIA - Asociación de Colegios Privados de Antioquia
- PROSUR
- Liga Antioqueña de Fútbol
- Liga Antioqueña de Bolos
- Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL
- La Lonja de Propiedad Raíz Medellín
- Fondo Mutuo de Inversión AVANZAR
- Fondo de Empleados de Comfenalco Antioquia FECOM
- Comité de Seguimiento de la Contraloría General de Antioquia.
- En diferentes municipios de Antioquia participamos en mesas y comités: comité universidad-empresa-estado, de infancia y adolescencia, discapacidad, educación mujeres, turismo, política social, cultura, productividad, empleo, emprendimiento y desarrollo rural, entre otros.

Índice de **CONTENIDO GRI**

(102-55)

#	Indicador	Ubicación/Respuesta
101 Fundamentos		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	COMFENALCO ANTIOQUIA
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Introducción, pág. 7
102-3	Ubicación de la sede principal	Carrera 50 # 53-43, Medellín, Antioquia, Colombia.
102-4	Ubicación de las operaciones	Introducción, pág. 12
102-5	Propiedad y forma jurídica	La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia es una entidad sin ánimo de lucro y con personería jurídica de derecho privado, organizada como corporación.
102-6	Mercados donde opera	Introducción, pág. 12
102-7	Tamaño de la organización	Introducción, pág. 12
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Introducción, pág. 14 Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
102-9	Cadena de abastecimiento	¿Cómo creamos valor? pág. 41
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Informe de Gestión – Carta de Director, pág. 24
102-11	Principio o enfoque de precaución	Política de Sostenibilidad, pág. 42
102-12	Iniciativas externas	Participación y desarrollo de ecosistemas pág. 113
102-13	Afiliación a asociaciones	Participación y desarrollo de ecosistemas, pág. 113
Estrategia y gestión del riesgo		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Informe de Gestión – Carta de Director, pág. 24
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades claves	Gestión de Riesgos, pág. 46
Gobernanza		
102-18,	Estructura de Gobierno	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas ambientales, sociales y económicos	Materialidad, pág. 21 Grupos de interés y Modelo de Relacionamento, pág. 48
102-22	Composición de máximo órgano de gobierno y de sus comités	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo, pág. 44
102-24	Nominación y selección de miembros del máximo órgano de gobierno	Conflicto de intereses 2020, pág. 46
102-25	Conflictos de intereses	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Consejo Directivo, pág. 44
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42

#	Indicador	Ubicación/Respuesta
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, sociales y ambientales	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. 42
102-31	Revisión de temas económicos, sociales y ambientales	Modelo de Buen Gobierno y Sostenibilidad Corporativa, pág. XX
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés y Modelo de Relacionamento, pág. 48
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés y Modelo de Relacionamento, pág. 48
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y Modelo de Relacionamento, pág. 48
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad, pág. 21 Grupos de interés y Modelo de Relacionamento, pág. 48
Prácticas de elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este reporte, pág. 20
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Acerca de este reporte, pág. 20
102-47	Lista de temas materiales	Materialidad, pág. 21
102-48	Reexpresión de la información	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este reporte, pág. 20
102-51 26	Fecha del último informe	Acerca de este reporte, pág. 20
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este reporte, pág. 20
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el reporte Acerca	Acerca de este reporte, pág. 20
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este reporte, pág. 20
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI, pág. 114



Índice de **CONTENIDO GRI** (102-55)

Contenido específico		
Tema material: Crecimiento Sostenible - Sostenibilidad Financiera		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Crecimiento Sostenible - Sostenibilidad Financiera, pág. 84
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento Sostenible - Sostenibilidad Financiera, pág. 84
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Crecimiento Sostenible - Sostenibilidad Financiera, pág. 84
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Crecimiento Sostenible - Sostenibilidad Financiera, pág. 84
203-1	Inversiones in infraestructuras y servicios apoyados	Informe de Gestión, pág. 24
Tema material: Experiencia del cliente		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Experiencia del cliente, pág. 88
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia del cliente, pág. 88
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia del cliente, pág. 88
Tema material: Crecimiento de aportes y empresas		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Crecimiento de aportes y empresas, pág. 94
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento de aportes y empresas, pág. 94
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Crecimiento de aportes y empresas, pág. 94
Tema material: Innovación social y tecnológica		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Innovación social y tecnológica, pág. 95
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Innovación social y tecnológica, pág. 95
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Innovación social y tecnológica, pág. 95
Tema material: Bienestar		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Bienestar, pág. 98
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Bienestar, pág. 98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Bienestar, pág. 98
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	¿Cómo creamos valor?, pág. 41
Tema material: Inclusión		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Inclusión, pág. 100
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión, pág. 100
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión, pág. 100
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Inclusión, pág. 100

Contenido específico		
Tema material: Impacto en transformación social		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Impacto en transformación social, pág. 102
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Impacto en transformación social, pág. 102 Nuestra contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible pág. 23
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Impacto en transformación social, pág. 102
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Impacto en transformación social, pág. 102
303-5	Consumo de agua	Impacto en transformación social, pág. 102
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Impacto en transformación social, pág. 102
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Impacto en transformación social, pág. 102
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Impacto en transformación social, pág. 102
Tema material: Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de persona	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
401-3	Permiso parental	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
404-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Desarrollo humano, sentido de propósito para trabajar, pág. 105
Tema material: Reconocimiento y posicionamiento de marca		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Reconocimiento y posicionamiento de marca, pág. 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Reconocimiento y posicionamiento de marca, pág. 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Reconocimiento y posicionamiento de marca, pág. 112
Tema material: Participación y desarrollo de ecosistemas		
103-1	Explicación del asunto material y sus límites	Participación y desarrollo de ecosistemas, pág. 113
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Participación y desarrollo de ecosistemas, pág. 113 Informe de Gestión - Carta de Director, pág. 24
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Participación y desarrollo de ecosistemas, pág. 113





Comfenalco
Antioquia