



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2 0 2 4



En Comfanorte creemos en el poder de los sueños y en la importancia de trabajar cada día para convertirlos en realidad. Nuestro compromiso va más allá de los servicios que brindamos; pues aquí generamos bienestar, felicidad y oportunidades para nuestros afiliados y sus familias. A través de cada programa, cada subsidio y cada beneficio, construimos un camino hacia un futuro con más equidad, estabilidad y calidad de vida para todos.

A continuación, los invitamos a conocer más de nuestra gestión en la vigencia 2024.





Contenido

1	Mensaje de la Dirección	Pag. 04
2	Nuestra Corporación	Pag. 05
3	Nuestro Informe de Sostenibilidad	Pag. 10
4	Cumplimiento de la Legislación	Pag. 11
5	Nuestro Sistema de Gestión Integral	Pag. 15
6	Comprometidos con la Sostenibilidad	Pag. 20
7	Gobierno Corporativo	Pag. 23
8	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	Pag. 27
9	Solidez Financiera Corporativa	Pag. 51
10	Gestión del Riesgo Corporativo	Pag. 60
11	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	Pag. 61
12	Desarrollo e Inversión Social	Pag. 66
13	Protección del Medio Ambiente	Pag. 67
14	Personas que integran la Corporación	Pag. 69
15	Respeto por los Derechos Humanos	Pag. 82
16	Cooperación y Alianzas Estratégicas	Pag. 83
17	Tabla de Indicadores GRI	Pag. 84



1. Mensaje de la Dirección

GRI 102-14 Y GRI 102-15



En Comfanorte, nos encanta generar oportunidades que transforman vidas, es por ello, que durante este 2024 trabajamos con amor, entrega y compromiso de la mano de nuestros empresarios para garantizarles a los trabajadores afiliados y sus familias el acceso a beneficios esenciales como: subsidio, educación, salud, recreación, servicio de empleo, entre otros.

A continuación, me permito presentarles a ustedes el **Informe Social y Económico 2024 de nuestra Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - Comfanorte**, un año que nos desafió, pero que también nos permitió demostrar nuestra capacidad de adaptación, compromiso y trabajo en equipo para seguir llevando bienestar y felicidad a nuestra población afiliada.

¡Trabajamos de la mano de nuestros afiliados para construir un mejor futuro, con más oportunidades y bienestar para todos!

En nuestra región nos enfrentamos a desafíos significativos, desde los cambios en el entorno económico y social hasta las crecientes necesidades de nuestros afiliados. Sin embargo, con esfuerzo y dedicación, logramos fortalecer nuestros programas, proyectos y servicios, asegurando que más familias, especialmente aquellas de menores ingresos, accedieran a más privilegios que mejoran su calidad de vida.

A lo largo de este año, fortalecimos nuestra presencia en el departamento, logrando llegar a **12.479 empresas y 282.156 afiliados**. Asimismo, entregamos **96.127 cuotas monetarias** por un valor de **\$39.594 millones de pesos**, contribuyendo con un importante apoyo económico a los trabajadores dependientes de las categorías A y B.

Dentro de los proyectos e iniciativas que marcaron nuestra gestión en esta vigencia, sin duda alguna, se destacan: la asignación de **\$2.253 millones** en subsidios de vivienda FOVIS para **57 hogares** de la región, la entrega de **1.473 créditos** por un valor total de **\$ 5.783 millones de pesos** y los grandes eventos y actividades realizadas tanto en el Ecoparque, como en los diferentes municipios del departamento, los cuales nos permitieron seguir llegando al corazón de nuestras familias y generando un verdadero valor social en la comunidad.

De igual manera, cabe mencionar que durante este año fuimos anfitriones de la versión XXII de los Juegos Nacionales Intercajas de la Confraternidad, un evento que nos llenó de alegría y emoción al recibir en nuestras instalaciones a los trabajadores de las diferentes Cajas de Compensación del país, permitiéndoles dar a conocer tanto los diferentes escenarios deportivos de la corporación como la riqueza cultural y gastronómica de nuestra ciudad.

Todos estos logros y metas alcanzadas no habrían sido posibles sin el compromiso de nuestros colaboradores, el respaldo de las empresas afiliadas y, sobre todo, la confianza de cada uno de ustedes, por esta razón les agradecemos por creer en nuestra Corporación, desde Comfanorte, seguiremos fortaleciendo nuestros servicios, innovando y creciendo juntos, porque nuestro propósito es claro: brindar bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.

Gracias por ser parte de este camino. Los invitamos a continuar construyendo un mejor futuro y uniendo los corazones de las familias nortesantandereanas.

Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo



2. Nuestra Corporación



La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE GRI 102-1, es una Corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social Colombiano; con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Justicia, mediante resolución No. 2894 de 18 de octubre de 1957 GRI 102-5; caracterizada por su filosofía de servicio social y el interés en satisfacer las necesidades y expectativas de afiliados y usuarios.

Servicios de la Corporación: GRI 102-2

El objeto de la Corporación, es la promoción de la solidaridad social entre patronos y trabajadores, atendiendo a la defensa de la familia como estructura y núcleo social, desde el punto de vista del cumplimiento de los deberes de sus miembros, de su preparación para la vida y de su protección económica, por medio del otorgamiento de subsidios en dinero, especie y servicios, en la ejecución de obras y la prestación de servicios sociales; para lo cual, desarrolla proyectos de inversiones que retribuyen en el bienestar del afiliado y el progreso de la corporación.

Subsidio monetario

Subsidio en servicios

Subsidio en especie

Subsidio de vivienda

Subsidio al cesante

Subsidio Monetario: Prestación pagadera en dinero a la que tienen derecho los trabajadores afiliados cuyo ingreso es menor de cuatro (4) SMLMV, por cada uno de sus beneficiarios, conforme lo establecido en la Ley 21 de 1982. El valor de la Cuota Monetaria para el año 2024 fue de \$50.268 pesos. Esta cuota la rige la Superintendencia de Subsidio Familiar según las características socioeconómicas del departamento y el cociente departamental. En el año 2024, se pagaron 796.127 cuotas monetarias, por un monto de \$39.594 millones de pesos, que representó un incremento del 7% al año anterior.

Subsidio en Servicios: Valor de subsidio que se reconoce a través de la utilización de las obras y programas sociales, destinado a reducir el valor que paga el afiliado de ingresos menores a los cuatro (4) SMLMV; permitiendo el acceso y la inclusión de estos a espacios de bienestar y desarrollo personal. En el año 2024, se subsidiaron \$47.268 millones de pesos en la prestación de los servicios sociales de la Caja.

Subsidio de Vivienda: Este subsidio está enmarcado en la política de Vivienda de Interés Social establecida por el Gobierno Nacional, mediante la cual se otorga el subsidio en dinero. Apoyamos a nuestros afiliados en la materialización de sus sueños, mediante el subsidio de vivienda FOVIS, asignados durante el año 2024 \$2.253 millones, los cuales se destinaron en proyectos de vivienda nueva, construcción en sitio propio o mejoramiento del inmueble ya existente del sector urbano o rural.

En total fueron 57 hogares de las Categorías A y B los que se beneficiaron y a través de ellos logramos generar alegrías, seguridad y estabilidad para los trabajadores afiliados y sus familias.

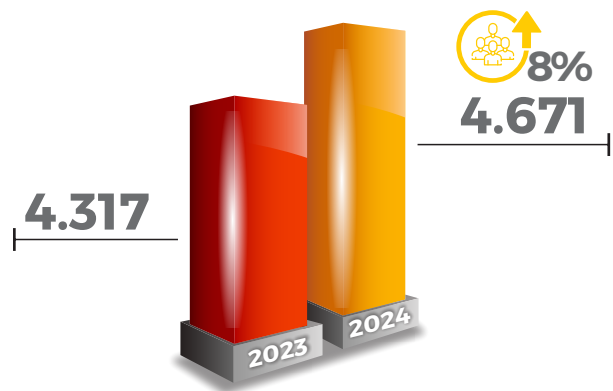
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo: La gestión de la Agencia de gestión y colocación de empleo Comfanorte en la vigencia 2024, tuvo resultados positivos con relación a las metas fijadas por el Ministerio de Trabajo en la colocación de personas en puestos de trabajo disponibles para su vinculación formal, al exceder en el 3% lo proyectado; promoviendo las políticas activas en materia de empleabilidad, articuladas con los diferentes actores, para brindar servicios de calidad a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores, con el fin de lograr la vinculación efectiva del talento humano acorde a sus necesidades y que contribuya significativamente su calidad de vida, mediante la prestación de servicios de manera gratuita, indiscriminada, si requerís de intermediación, desarrollando jornadas de empleabilidad y ferias laborales.

Es importante resaltar que, con el apoyo de los sectores económicos y el tejido empresarial nortesantandereano, nuestra Agencia de Empleo logro vincular a esta iniciativa a 39 empresas, donde se orientaron a más de 1123 buscadores de empleo en las ferias laborales convocadas y las diferentes jornadas de empleabilidad que se desarrollaron en la región.





Número de personas colocadas año 2024 Agencia de Gestión y Colocación de Empleo



Subsidio al Cesante: Es un beneficio otorgado a las personas que estén cesantes y que hayan cotizado a una Caja de Compensación durante un año. Protegimos y acompañamos a los trabajadores que quedaron cesantes, brindándoles alternativas para reincorporarse en el menor tiempo posible a la vida laboral, gracias a nuestra Agencia de Gestión y Colocación de empleo.

En la contribución del mecanismo de protección al cesante con la población desempleada o cesante, en la vigencia 2024 se incrementó la aplicación de recursos del 4% con relación al año anterior, favoreciendo a 1950 beneficiarios en la asignación de subsidios de desempleo para beneficios en transferencia económica, aportes en seguridad social de salud y pensión, bajo el marco de la Ley 2225 de 2022.

Durante la vigencia 2024 el Mecanismo de Protección al cesante bajo el marco de la ley 2225 de 2022, otorgaron subsidios de desempleo por valor de \$7.986 millones de pesos, valor que creció en el 4% con relación a la vigencia 2023.

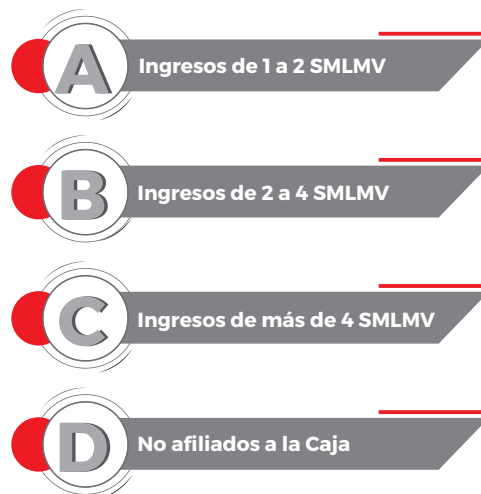
FOSFEC - Monto de Subsidiados Asignados En millones de pesos





Nuestros afiliados tienen acceso a los servicios de Comfanorte con tarifas subsidiadas de acuerdo a su nivel salarial. Las tarifas para los usuarios que no se encuentran afiliados a la Caja, son competitivas a las del mercado, sin que puedan ser beneficiados de subsidio en servicios. El estudio de Costos para los servicios de la Corporación, se realiza en base a la normatividad vigente en la Circular externa No19 de 2016 emitida por la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Categorías



La corporación en desarrollo de su objeto social efectúa, entre otras las siguientes actividades:

- Recaudar de las empresas privadas y públicas, trabajadores independientes y pensionados ubicados en el Departamento de Norte de Santander, los aportes parafiscales destinados para el Subsidio Familiar, distribuyéndolos y pagándolos de acuerdo a la normatividad vigente.
- Administrar el Subsidio Familiar como una prestación social pagadera en dinero, en especie y en servicios, con destino a los trabajadores (y sus familias) de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y con el objeto fundamental de aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, núcleo básico de la sociedad.
- Administrar y gestionar los servicios sociales de carácter obligatorio a través de los Fondos de Ley con Destinación Específica (FOVIS, Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social; FONIÑEZ, Fondo para la Atención Integral a la Niñez; FOSFEC, Fondo de Solidaridad para el Fomento al Empleo y la Protección al Cesante y Fondo de Educación Ley 115, entre otros.
- Atraer y gestionar recursos económicos de entidades privadas y organismos no gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales, para que a través de convenios de cooperación permitan, entre otros, mejorar la calidad de vida y el bienestar de poblaciones especiales o vulnerables diferentes a las atendidas con el subsidio familiar.
- Ejecutar otras actividades permitidas a las Cajas de Compensación Familiar y establecidas en el Artículo 16 de la Ley 789 de 2002 (Funciones de las Cajas de Compensación). Comfanorte reporta anualmente el resultado de su gestión a la Asamblea General de Afiliados, que es el máximo órgano de gobierno en la Corporación.

Tamaño de la Organización GRI 102-7

La Caja de Compensación, cumple su objetivo Social principal de aliviar las cargas económicas de los trabajadores afiliados de Norte de Santander a través del pago de la Cuota Monetaria y del Subsidio en Especie que aporta de manera directa a reducir los costos propios de la escolarización de los niños y niñas a partir de los 5 años. En el 2024 se llegó a 12.479 empresas afiliadas y a 111.127 trabajadores afiliados dependientes; logrando una población cubierta



de 282.156 afiliados; esta población cubierta representa el total de afiliados a la Corporación, compuesto por trabajadores, cónyuges y personas a cargo, en calidad de trabajadores dependientes, independientes, pensionados y afiliados por fidelidad por desempleo, quienes acceden a los servicios sociales y beneficios.

De igual forma, busca ofrecer bienestar social con actividades recreativas y deportivas para todas las generaciones, escuelas de formación deportivas, apoyo logístico para celebraciones de eventos sociales y eventos empresariales, servicio de alojamiento y turismo social; cursos modulares, talleres, técnicos laborales y diplomados para el desarrollo y progreso educativo de los jóvenes y adultos; educación formal desde preescolar hasta 11° y bachillerato por ciclos; otorgamiento de crédito social para afiliados con tasas de interés proporcionales a su nivel de ingresos y categorías de afiliación, bajo modalidades de libre inversión, compra de cartera, pignoración, entre otras, que aportan al mejoramiento de la calidad de vida; brindando una solución financiera para atender necesidades inmediatas o para ser apoyo en el crecimiento o emprendimiento de actividades productivas; adquisición de vivienda a través de Subsidio Familiar de Vivienda para afiliados mediante convocatorias programadas en cada vigencia, y a través del Fondo de Vivienda del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que beneficia a población vulnerable y prioritaria.

La Caja, a través del Mecanismo de Protección al Cesante, asigna subsidio de desempleo según la apropiación; gestiona por medio de la agencia de empleo la colocación de los mismos, según las vacantes disponibles en las empresas del departamento.

A través del Proceso de Gestión Social, se desarrollan los programas sociales de Adulto Mayor, Atención a población en condición de discapacidad y de salud Ley 21 como son: Prepensionados, Comfanorte en tu corazón (cardiovascular) y Vacunación, para afiliados y público en general; también atiende en el programa de Atención Integral a la Niñez AIN en convenio con el ICBF. Como agregado a la función social de la Caja, la Corporación desarrolla programas y proyectos sociales dirigidos a grupos vulnerables del departamento y la región.

La Caja entonces, se concibe como una corporación conformada por 7 Unidades Estratégicas de Servicios, denominadas UES, que funcionan como procesos misionales prestadores de los servicios sociales, apoyados en los procesos de soporte, además de procesos gerenciales, de verificación y de ajuste que componen la gestión integral de la Caja.

Total de empleados de la Corporación GRI 102-7 (i)

En Comfanorte, valoramos el Talento Humano como principal recurso para un alto desempeño y una prestación de servicios de alta calidad cumpliendo con nuestro objetivo social en nuestra área de Cobertura. Al cierre del año 2024, el número total de colaboradores fue de 629; de los cuales 499 correspondientes a personal directo en modalidad de contrato a término fijo e indefinido, 27 fueron aprendices SENA contratados por la Corporación en modalidad de Contrato de Aprendizaje en etapa lectiva y productiva y, 103 como practicantes distribuidos en los diferentes procesos de la Corporación. El 65% de los colaboradores al finalizar el año 2024 en la Corporación fueron mujeres y el 35% hombres.

Nuestra Corporación, es partícipe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes en el Sena en su etapa productiva a través de su vinculación con contrato o convenios de aprendizaje, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso en la vida laboral. Los Jóvenes vinculados fueron 27 aprendices SENA contratados por la Corporación en modalidad de Contrato de Aprendizaje en etapa lectiva y productiva y, 103 como practicantes distribuidos en los diferentes procesos de la Corporación.

TIPO DE CONTRATO	GENERO	
	F	M
TERMINO FIJO	192	116
TERMINO INDEFINIDO	110	81
SENA	24	3
PRACTICANTES	86	17
TOTAL	412	217

*Cantidad total personas con vinculación directa año 2024.



El índice de rotación del personal para el año 2024 fue del 1,02%, con un total de 197 personas contratadas y 200 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. GRI 401-1.



PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2024	CANTIDAD
No. DE PERSONAS CONTRATADAS	197
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS	200
ÍNDICE DE ROTACIÓN	1,02

Servicios prestados en el 2024 GRI102-7

Los productos vendidos de nuestra Corporación se expresan a través de los ingresos recibidos por ingresos operacionales y no operacionales. En el año 2024, se obtuvieron ingresos por valor de \$140.596 Millones de pesos, superando en un 6.3% lo recaudado en el año 2023; representados en \$8.316 millones de pesos.

El domicilio de la Sede Administrativa Principal de la Corporación, es la ciudad de San José de Cúcuta, departamento de Norte de Santander y cuatro (4) sedes denominadas: Unidades Integrales de Servicios COMFANORTE (UISC); las cuales están ubicadas en el Municipio de Tibú, Pamplona y Ocaña; además contamos con oficina de atención en Villa del Rosario. GRI 102-3 Sin embargo, la Corporación presenta una influencia activa en todo el departamento de Norte de Santander, llevando una oferta de servicios integral, actividades para el entretenimiento familiar, el descanso y la diversión.

Municipios de Norte de Santander



GRI 102-3 Sedes y GRI 102-4 Operación

Cadena de suministro GRI 102-9

Nuestra cadena de valor está dada por la normatividad de la distribución de los aportes del 4%, y su producto y/o servicio final es el VALOR SOCIAL que es generado al garantizarse que los recursos destinados sean dirigidos de manera efectiva a la población beneficiaria, tal y como se demuestra en el siguiente flujo de valor:





3. Nuestro Informe de Sostenibilidad



En coherencia con el valioso compromiso de ser reconocida como la Caja de Compensación Familiar de mayor interrelación y fidelización con su población objetivo, hacia el desarrollo sostenible empresarial, la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, presenta a sus Grupos de Interés la undécima edición de su Informe anual de Sostenibilidad del año 2024 GRI 102-50 y GRI 102-52; en el cual, se abordan los temas sociales, económicos, ambientales y de gobernanza de la Corporación que influyen en el desarrollo socioeconómico y el bienestar social del Departamento y la región. El último informe de sostenibilidad reportado corresponde al año 2024. GRI 102-51.

Este informe, es elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative GRI 102-54; se encuentra estructurado, en concordancia con los siguientes principios definidos para la elaboración de los informes de sostenibilidad:

1. Definición del contenido del informe, teniendo en cuenta GRI 102-46:
 - La inclusión de los grupos de interés
 - La expresión clara del contexto de sostenibilidad
 - El reporte de materialidad de la gestión de la Corporación y
 - El principio de exhaustividad.
2. Calidad del informe, teniendo en cuenta:
 - Comparabilidad de la información con años anteriores
 - Fiabilidad en la información reportada
 - Contenidos expresados de forma clara, precisa y equilibrada; donde se presenta, además de las actividades realizadas y los logros alcanzados durante el año, la gestión de cada uno de los temas materiales, los indicadores propios de gestión y la contribución de Comfanorte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Lista de temas materiales GRI 102-47

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, por su razón social, tiene un impacto social, económico, ambiental en la comunidad de su influencia. Sus actividades están enfocadas en el desarrollo humano integral del trabajador afiliado y su familia.

En el 2024, se continúa con el direccionamiento estratégico de Comfanorte fundamentado en la Estrategia Corporativa de buscar “crear valor”; con responsabilidad social corporativa, sostenibilidad empresarial y fuerte relacionamiento con sus partes interesadas.

Para identificar la materialidad de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, se ha realizado un análisis de los temas que han tenido impacto en la comunidad afiliada y que son considerados temas relevantes para nuestros grupos de interés y que se alinean con el direccionamiento estratégico de la Corporación 2024-2028.

No.	EJE DE SOSTENIBILIDAD	SÍMBOLO	%
1	GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA		16
2	CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD		16
3	INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		10
4	GESTIÓN DE RIESGOS		10
5	SOLIDEZ FINANCIERA		9
6	RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		8
7	PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN		6
8	PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE		8
9	DERECHOS HUMANOS		6
10	DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL		4
11	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE		3
12	INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS		3
13	COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS		3
			100

Es de gran importancia dar a conocer que este informe, no cuenta con verificación externa GRI 102-56 y que su cobertura, se limita a aquellos indicadores que son susceptibles de ser cubiertos, dada la actividad de la empresa y de aquellos para los cuales la organización posee información, políticas o estrategias de desarrollo.

Los datos aquí revelados fueron recopilados por el Proceso de Planeación, con el apoyo de las distintas áreas de gestión de la Caja; verificados y evaluados por la Dirección Administrativa. GRI 102-32

Queremos conocer sus opiniones. Los invitamos a consultar el documento y a enviarnos sus inquietudes o comentarios a los correos electrónicos edgar.diaz@comfanorte.com.co GRI 102-53.



4. Cumplimiento de la Legislación

Comfanorte dando cumplimiento a su Sistema de Control Interno y todo lo definido desde la Superintendencia de Subsidio Familiar (Órgano de control colombiano para las Cajas de Compensación Familiar), ha estandarizado procedimientos de revisión sistemática de la legislación aplicable a cada uno de los procesos y subprocesos de la Corporación, bajo la responsabilidad de Gestión Jurídica desde su identificación hasta la implementación como requisito de la Caja. Considerando el anterior marco, describimos a continuación las principales declaraciones, de acuerdo a su cobertura y al reporte de los indicadores GRI.

- 1. Principio o enfoque de precaución** GRI 102-11
La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE declara que ninguno de sus servicios ni productos al igual que la provisión de los mismos haya exigido implementar medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo.
- 2. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales** GRI 102-20
En Comfanorte, a través de reuniones periódicas realizadas por el Comité de Dirección, se presentan todos los temas económicos, ambientales y sociales que impacta a la Corporación. Las decisiones tomadas se consignan en las respectivas actas.
- 3. Conflictos de intereses** GRI 102-25
En lo que respecta al manejo de conflicto de Intereses se somete a lo establecido en el Código de Buen Gobierno vigente de la Corporación.
- 4. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno** GRI 102-27
Los miembros de los máximos órganos de gobierno de la Corporación asisten anualmente al Congreso Nacional de Cajas de Compensación, organizado por la entidad que agrupa a las Cajas de Compensación a nivel nacional, en donde se tratan temas organizacionales como económicos, ambientales y sociales.
- 5. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno** GRI 102-28

El máximo Órgano de Gobierno de la Corporación es la Asamblea General de afiliados, quien anualmente evalúa la gestión de las decisiones tomadas por Comfanorte y su Consejo Directivo a través del Balance social y Económico.

- 6. Comunicación, Naturaleza y número total de preocupaciones críticas** GRI 102-33 y GRI 102-34
Los temas críticos de la Corporación se presentan en primera instancia al Comité de Dirección y después al Consejo Directivo. Se presentan temas de preocupaciones de toda índole que son significativos para la operación de la Caja. El número de estas preocupaciones no son contadas; sin embargo, sus presentaciones y decisiones quedan consignadas en las respectivas Actas.
- 7. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración** GRI 102-37
La remuneración es analizada, establecida y asignada por la Dirección Administrativa teniendo en cuenta los distintos escalafones con los que cuenta la Corporación en cumplimiento de sus requisitos legales y normativos.
- 8. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados** GRI 102-45
La Corporación no cuenta con entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización.
- 9. Re expresión de la información** GRI 102-48
Para el presente informe no se presenta una re expresión en la información reportada en ninguno de sus apartados.
- 10. Cambios en la elaboración de informes** GRI 102-49
No se presenta para este informe cambios significativos en la información reportada.
- 11. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático** GRI 201-2
Durante el año 2024, no hubo implicaciones significativas financieras u otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que afectaran la normal operatividad de la gestión de la Corporación.
- 12. Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación** GRI 201-3



Al corte del presente informe (Año 2024) la Corporación no tiene obligaciones con ninguna persona en lo que respecta a beneficios u otros planes de jubilación en ninguna de sus sedes.

13. Asistencia financiera recibida del gobierno GRI 201-4

En el año 2024 la Corporación no recibe ningún tipo de asistencia financiera ni en especie por parte de ninguna entidad local, departamental o del Gobierno Nacional.

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

La Corporación no realiza ninguna discriminación salarial en sus colaboradores, sin importar su género; y se da estricto cumplimiento del salario mínimo establecido legalmente.

15. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. GRI 205-1

Las actividades y operaciones tienen identificado y analizado el riesgo de Corrupción en su metodología de Gestión del Riesgo y en la Plataforma Integral de Riesgos (PIR); a su vez, se mantiene controlado sin ninguna novedad durante el periodo de reporte.

16. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. GRI 205-3

Durante el período de reporte del presente informe (año 2024) en la Corporación no se presentaron casos de corrupción confirmados en ninguna actividad, subproceso o proceso.

17. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. GRI 206-1

Para el período de reporte del presente informe (año 2024), no se han llevado a cabo acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, políticas monopólicas y contra la libre competencia en ninguna instancia o escenario.

18. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales GRI 402-1

Los cambios relevantes al interior de la Caja son comunicados de manera directa a todos los colaboradores a través de los distintos canales institucionales. Además, se cumple con lo establecido en los requerimientos de Ley sobre lo estipulado al periodo de preaviso que se debe realizar desde el proceso de Gestión humana.

19. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres GRI 405-2

La Corporación no tiene en ninguno de sus procesos y colaboradores diferencia entre los salarios de hombres y mujeres; al igual, que no se cuenta con una base salarial establecida.

20. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. GRI 406-1

Durante el período de reporte del presente informe (Año 2024) no se presentaron casos de ningún tipo de discriminación en ninguno de los subprocesos de la Corporación.

21. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. GRI 407-1

A la fecha de corte del presente informe (31 de diciembre del 2024) no existen actividades en las cuales se registren algún riesgo por tipo de actividad o ubicación geográfica, que ponga en peligro la libertad de asociación y/o acoger convenios colectivos para los colaboradores de la Caja.

22. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. GRI 408-1

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2024) no se habían establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo infantil.

23. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. GRI 409-1

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2024) no se había establecido operaciones ni actividades comerciales con proveedores con un riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio.

24. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos. GRI 410-1

La empresa de vigilancia contratada por la Corporación cumple con la legislación vigente en materia de seguridad privada y cuenta con un programa anual de capacitación que incluye formación en Derechos Humanos para su personal. Dicho plan de formación se desarrolla de manera continua como parte de las políticas de actualización y profesionalización del servicio, asegurando que los funcionarios cuenten con las competencias necesarias para garantizar un servicio responsable y ajustado a los estándares normativos y éticos aplicables.

25. Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. GRI 411-1



Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2024) en la Caja no se presentaron casos de violaciones de los derechos indígenas en ninguno de sus subprocesos y sedes.

26. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos. GRI 412-1

En el año de reporte (2024) no se realizaron evaluaciones en materia de Derechos Humanos. Una vez sea presentado y aprobado el programa de Derechos Humanos se harán cumplir las cláusulas contractuales definidas en las evaluaciones realizadas para su cumplimiento.

27. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. GRI 413-1

Toda la operación de la Corporación se hace con participación de la comunidad local, ya sea de manera directa o indirecta con los distintos servicios y programas de carácter social ofertados. Para el año 2024 no se realizó evaluaciones de impacto..

28. Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales. GRI 413-2

Para el corte del presente informe (31 de diciembre del 2024) en la Caja no se realizaron operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales en las comunidades locales y departamentales por parte de ningún proceso o subproceso.

29. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. GRI 414-2

La cadena de suministro de nuestra Corporación crea valor social en la comunidad afiliada y la comunidad en general del departamento por su razón de ser que es completamente social; por tanto, no representa un impacto negativo para ninguna de las Partes Interesadas.

30. Contribución a partidos y/o representantes políticos. GRI 415-1

La Corporación no contribuye con ningún tipo de recurso financiero ni en especie a los partidos políticos locales, departamentales ni nacionales, ni y/o a sus Representantes políticos, manteniendo la independencia y la imparcialidad en este tipo de contribuciones.

31. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios GRI 416-2

En el período reportado (Año 2024) de este informe no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad en la provisión de los servicios de la Corporación en ninguna de las sedes.

32. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. GRI 418-1

En el período reportado de este informe (Año 2024) no se presentaron reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de datos del cliente en ninguno de los procesos y subprocesos de la Corporación.

33. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. GRI 419-1

En la vigencia del informe para el año 2024 no se presentaron incumplimientos de leyes o normativas en los ámbitos social y económico en ninguna de nuestras sedes y procesos de la Corporación.

Declaraciones Ambientales:

1. Materiales utilizados por peso o volumen.

GRI 301-1

Para la vigencia 2026 y enmarcado en nuestro Sistema de Gestión Ambiental se definirán metodologías para el seguimiento de los principales materiales utilizados en nuestra cadena de valor de acuerdo a cada Unidad Estratégica de Servicio teniendo como línea base el comportamiento del 2024 y del 2025.

2. Productos reutilizados y materiales de envasado. GRI 301-3

Para la vigencia del presente informe (Año 2024) no se identificaron productos reutilizados en ninguno de nuestros servicios al igual que con los materiales envasados. Para la vigencia 2025-2026 se sigue analizando los Ciclos de Vida de los servicios críticos ambientales de la Corporación que faciliten la identificación de los productos y materiales que se pueden reutilizar.

3. Intensidad energética. GRI 302-3

Para el informe de la presente vigencia (Año 2024) no se tiene la medición de la intensidad energética de la Corporación. Se proyecta para el año 2026 implementar dicha medición alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



4. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios. GRI 302-5

Para el informe 2024 no se identificaron servicios que aportaran a la reducción de los requerimientos energéticos en los distintos subprocesos. Comfanorte presta sus servicios a sus afiliados y sus requerimientos energéticos están incluidos dentro de las mismas actividades operativas de la organización.

5. Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua. GRI 303-2

El agua utilizada por la Corporación en todas sus sedes y en la provisión de sus servicios está suministrada directamente por los acueductos respectivos de cada municipio.

6. Agua reciclada y reutilizada. GRI 303-3

En la Corporación no se cuenta con una planta de tratamiento de aguas en ninguna de sus sedes ni para ninguno de sus servicios, lo cual no permite llevar la materialidad en este indicador.

7. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. GRI 304-2

En el período de reporte (Año 2024) no se presentaron impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad en ninguna de nuestras sedes.

8. Hábitats protegidos o restaurados. GRI 304-3

La Corporación no tiene operaciones en áreas con hábitats protegidos o restaurados en ninguna de las sedes de la Corporación.

9. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones. GRI 304-4

La Corporación no tiene operaciones en áreas de conservación en donde se encuentren o se afecten especies de la lista Roja de la UICN en ninguna de nuestras sedes.

10. Emisiones directas de GEI. GRI 305-1/ Emisiones indirectas de GEI al generar energía. GRI 305-2/ Otras emisiones indirectas de GEI. GRI 305-3/ Intensidad de las emisiones de GEI. GRI 305-4/ Reducción de las emisiones de GEI. GRI 305-5/ Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO). GRI 305-6.

En el 2024 se definió el nuevo Direcciónamiento Estratégico de la Corporación en donde se incluyó como Objetivo Estratégico

la medición de la huella de carbono Corporativa y será considerado e incluido como aspecto material en la vigencia 2025 -2028.

11. Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire. GRI 305-7

La normatividad ambiental vigente, mencionada en la Resolución 909 de 2008 establece que aquellos generadores con capacidad igual o mayor a 1 MW requieren presentar estudio de emisiones. Teniendo en cuenta la normatividad y debido a que los generadores eléctricos utilizados en la Caja no igualan ni superan 1 MW, no se requiere realizar mediciones por métodos de factores de emisión de NOx, SOx.

12. Vertido de aguas en función de su calidad y destino. GRI 306-1/ Residuos por tipo y método de eliminación. GRI 306-2

En el 2024 se definió el nuevo Direcciónamiento Estratégico de la Corporación en donde se incluyó como Objetivo Estratégico la medición de la huella de carbono Corporativa y será considerado e incluido como aspecto material en la vigencia 2025 -2028.

13. Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías. GRI 306-5

Durante el año de esta vigencia (2024) y al igual que en informes anteriores, no se ha presentado ningún caso en el cual se reporte afectación significativa de los recursos hídricos y hábitats por vertidos de aguas y aguas de escorrentía.

14. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. GRI 308-1

El Proceso de selección y evaluación de proveedores ha implementado requisitos ambientales legales mínimos en todos sus nuevos proveedores en la vigencia 2024. Estos requisitos se vienen ajustando de acuerdo al tipo de proveedor y alineado a nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

15. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. GRI 308-2

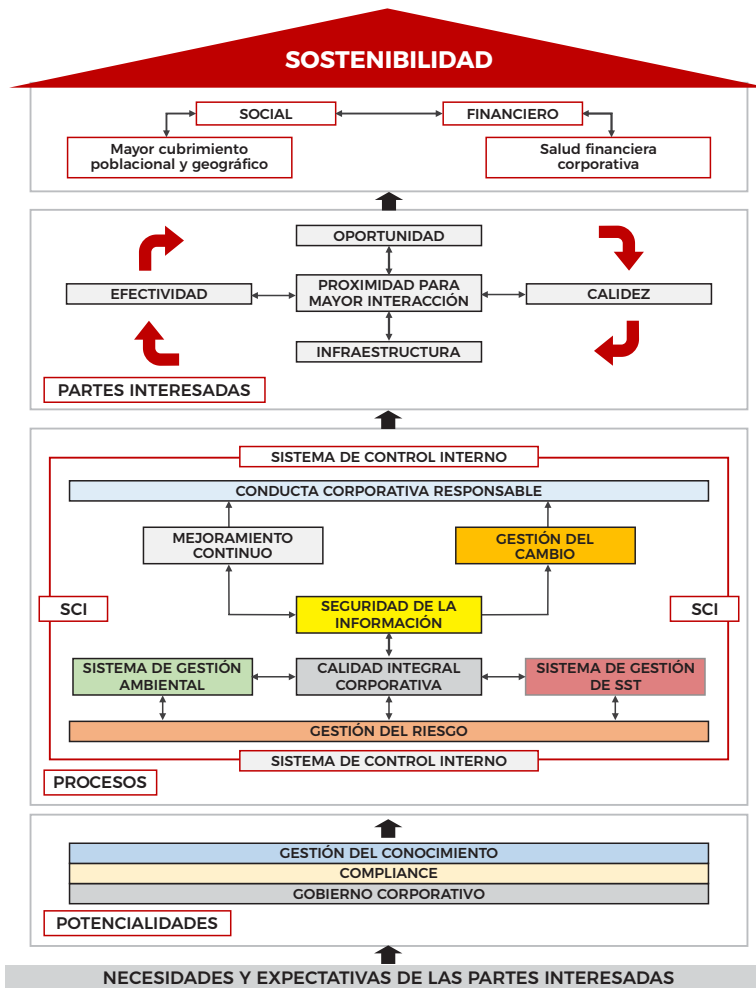
No se identificaron impactos negativos en la cadena de suministro de los procesos de la Corporación para el año de vigencia del presente año (2024).



5. Nuestro Sistema de Gestión Integral

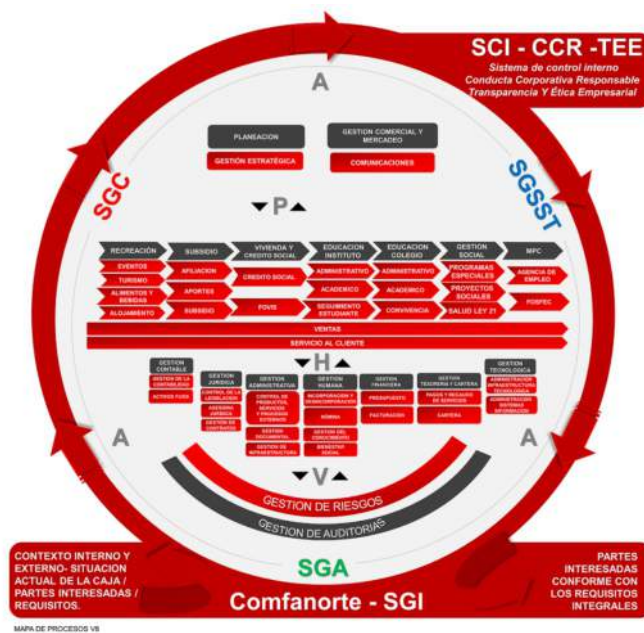
5.1 Sistema de Gestión Integral y los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE para el año 2024 continua siendo un miembro de la Red Pacto Global Colombia, contribuyendo al cumplimiento de las metas trazadas por los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible e integrándolos en nuestro Direccionamientos Estratégico vigente y futuro, creando un marco general para dar forma, dirigir, comunicar e informar acerca de sus estrategias, metas y actividades, permitiendo capitalizar nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y la Sostenibilidad. Para cumplir lo anterior la Caja cuenta con su Sistema de Gestión Integral, Calidad - Medio Ambiente - Seguridad y Salud en el Trabajo y Control Interno con el alcance en todas sus Unidades Estratégicas de Servicios, Sedes, Procesos y Subprocesos Corporativos. El Sistema de Gestión Integral se complementa con las iniciativas de Buen Gobierno y Derechos Humanos.





Nuestro Sistema de Gestión Integral está construido basado en un enfoque de procesos, que por la complejidad de nuestras operaciones lo tenemos divididos en procesos y subprocesos; por consiguiente, su interacción la presentamos a continuación en el Mapa de Procesos Corporativo:



5.2 Resultados del Desempeño Corporativo (Direccionamiento 2024 – 2028)

Se evidencia aumento de la satisfacción en las UES Gestión Social, Educación Instituto, Recreación, Vivienda y Crédito Social y Subsidio. No se evidenció disminución en la satisfacción en ninguna UES.

Se mantuvo el porcentaje de satisfacción con respecto al año pasado en la UES Educación Colegio.

Satisfacción general de la Caja	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Gestión Social - UES	97	89	99
Educación Colegio - UES	98	95	95
Educación Instituto - UES	97	96	98
Recreación - UES	92	94	98
Vivienda y Crédito Social - UES	100	92	97
Subsidio - UES	84	75	83
PROMEDIO AÑO	95	90	95

**Conveniencia:**

En la vigencia 2024 el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión ambiental tuvo un desempeño coherente con su Direccionamiento Estratégico, con las metas establecidas y con el cumplimiento de los objetivos planteados. De igual manera se cumplieron a cabalidad las políticas institucionales convirtiéndose en un estricto marco de referencia en la totalidad e integralidad de la operación de la Caja en todas sus sedes.

Adecuación:

En el año 2024 los sistemas de gestión de la calidad y ambiental mantuvieron su capacidad de establecer, implementar y mantener los requisitos legales y organizacionales aplicables a todos los procesos y subprocesos de la Corporación y mantuvo un continuo mejoramiento de la totalidad de sus servicios en todas sus sedes.

Eficacia:

En la pasada vigencia 2024 el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión ambiental tuvo un adecuado uso de los recursos asignados para la consecución de sus objetivos, optimizando el presupuesto asignado para que los sistemas cumplan las metas establecidas y se proyecte para futuras vigencias.

5.3 Direccionamiento Estratégico Corporativo 2024-2028**Misión**

COMFANORTE contribuye al bienestar social y económico de los afiliados y demás partes interesadas, con la provisión de servicios y beneficios sociales, promoviendo en sus actuaciones la inclusión, la equidad y la adecuada administración de recursos, dentro del marco de una conducta corporativa responsable.

Visión

En el año 2028, COMFANORTE generará proximidad que conlleve a una mayor interacción con sus partes interesadas en la generación de bienestar, con alto sentido de inclusión y equidad social, propendiendo por desarrollar una conducta corporativa responsable y la sostenibilidad empresarial.

Política del Sistema de Gestión de Calidad

La Caja de Compensación del Norte de Santander COMFANORTE Beneficia a la población afiliada y demás partes interesadas a través de la prestación de programas y servicios satisfaciendo sus requisitos; por medio de un estructurado sistema integral de gestión y en cumplimiento con los requisitos aplicables; respaldado con una infraestructura física y tecnológica, contribuyendo a la eficiencia en la administración de recursos, la construcción de la iniciativa de responsabilidad social empresarial y de una cultura organizacional que promueva la mejora continua en la totalidad de la Caja.



Política del Sistema de Gestión Ambiental

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE: Entidad privada, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creada para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores del Norte de Santander se compromete a realizar y desarrollar sus procesos y actividades, dentro de un marco de protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, en cumplimiento con la legislación vigente y otros requisitos que la organización considere necesarios para tal fin. Para lograr este compromiso promovemos y fomentamos la competencia y toma de conciencia de nuestro personal sobre la importancia del impacto de sus actividades en el medio ambiente; motivándolos a identificar, informar y controlar los aspectos ambientales que de ellas se derivan, utilizando racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos sólidos; favoreciendo el reciclado y buscando soluciones eco-eficientes; con un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y en búsqueda de un mejor desempeño ambiental de la Corporación.

Política del Sistema de Gestión de SST

La Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, es una corporación que presta servicios sociales a sus afiliados, familias y comunidad en general, manifiesta con esta política su compromiso con la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo la normatividad legal vigente y el mejoramiento continuo ejecutando lo siguiente:


- Asegurar los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos necesarios para el mantenimiento y adecuado desempeño del SG-SST.
- Gestionar los riesgos significativos a partir de la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y estableciendo los respectivos controles.
- Prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables a todos los niveles de la Corporación.
- Establecer, implementar y mantener los programas necesarios para lograr los objetivos del SG-SST.

Esta política será revisada anualmente por parte de la Alta Dirección y sirve de marco de referencia para establecer los objetivos seguridad y salud en el trabajo; se difundirá a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y estará a disposición de las partes interesadas.

Política aprobada mediante Acta N° 1097 de Consejo Directivo Ordinario de Comfanorte, de 31 de mayo de 2023.

Objetivos Estratégicos

1. Ampliar la oferta de servicios y programas sociales que permita mayor cubrimiento poblacional, geográfico e inclusivo que beneficie a toda la población afiliada.
2. Propender por el equilibrio económico en la prestación de servicios subsidiados y autocosteables que permitan disponer de recursos para la reinversión en proyectos y programas sociales.
3. Generar proximidad en la atención y prestación que conlleve a una mayor interacción en favor del bienestar y la satisfacción de las partes interesadas.
4. Mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales de la Corporación a través de su infraestructura física actualizada, funcional e incluyente.
5. Propender por la disposición de tecnologías de información y comunicaciones actualizadas e inclusiva en beneficio de la población afiliada.

- 
6. Afianzar la conducta responsable corporativa en las interrelaciones con las partes interesadas de la Caja, con respaldo del sistema de gestión integral soportado en la gestión de riesgos y normas vigentes.
 7. Generar una gestión del conocimiento que permita mejorar las competencias personales a través del conjugar el saber-hacer-ser, que aporte en el accionar y en el desempeño corporativo.

Estrategias Corporativas

1. Evaluación, actualización e innovación del portafolio de servicios, prestados directamente por la Corporación o a través de alianzas.
2. Determinar la eficacia en la aplicación de subsidio a la demanda y el margen de contribución de servicios auto costeables que propendan por el equilibrio económico de la Caja.
3. Definir la priorización de inversión en programas y proyectos que favorezca a la Corporación y a los afiliados en la prestación de los servicios sociales
4. Mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales en la atención y prestación, propendiendo por el fortalecimiento de los canales de atención y comunicación de la Caja, con fundamento en los valores corporativos
5. Ampliar, mejorar y adecuar la infraestructura física que genere identidad y facilite e incremente el acceso de usuarios de los servicios de la Caja, incluyendo las personas con discapacidad
6. Fortalecer la estructura del Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI que genere avance tecnológico en la atención y prestación de servicios, con inclusión de personas con discapacidad
7. Fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental, en la ejecución de los programas ambientales corporativos, propendiendo por implementar una iniciativa corporativa de reducción de emisiones de gases de invernadero y sustancias que agotan el ozono.
8. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, bajo la NTC ISO 45001:2018 en búsqueda del mejoramiento del bienestar de los trabajadores y demás partes interesadas.
9. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo la NTC ISO 27001:2022 que permita el aseguramiento, confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los procesos
10. Implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA de la Corporación, para la reducción de gastos asociados al almacenamiento físico, mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de información y facilitar el desarrollo de las actividades e interacción entre los procesos, a través de la automatización
11. Fortalecer los mecanismos internos y externos para el cumplimiento en implementación de la totalidad de los requisitos legales aplicables a la Corporación alineado al Buen Gobierno Corporativo
12. Realizar formaciones y entrenamientos que propendan por mejorar el pragmatismo de los trabajadores en su labor
13. Realizar formaciones y toma de conciencia para la adhesión del sistema de gestión integral en los componentes de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información, por parte de los trabajadores de la Caja

5.4 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales: GRI 102-31

La Corporación, por medio de su Sistema de Gestión de la Calidad SGC bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015; su Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 y su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene implementado suficientes, adecuadas y eficientes medidas para evaluar el desempeño de los mismos: Se cuenta con un Sistema de Indicadores Estratégicos y Operativos basado en la metodología de Balance ScordCard. Por otra parte, se realizan anualmente ejercicios de Auditorías Internas y Revisión por la Dirección; que permiten hacerle seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la Gestión Corporativa. Otros mecanismos de evaluación son las Auditorías Externas, Inspecciones y el Sistema de Control Interno en su componente de evaluación.



6. Comprometidos con la Sostenibilidad



6.1 Ejes de Sostenibilidad Corporativa

	1 GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA • 16%
	2 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD • 18%
	3 INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN • 10%
	4 GESTIÓN DE RIESGOS • 10%
	5 SOLIDEZ FINANCIERA • 9%
	6 RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS • 8%
	7 PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN • 6%
	8 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE • 6%
	9 DERECHOS HUMANOS • 4%
	10 DESARROLLO E INVERSIÓN SOCIAL • 4%
	11 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE • 3%
	12 INNOVACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS • 3%
	13 COOPERACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS • 3%

1. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

El Gobierno Corporativo y la Gobernanza de la Corporación destaca varios aspectos importantes:

- **Estructura de Gobierno Corporativo:** Se menciona la importancia de la asamblea, el consejo y la dirección administrativa como principales actores. Esta estructura permite un control y una comunicación eficiente en todos los niveles de la organización.
- **Objetivos de Gobernanza:** La gobernanza se enfoca en la legitimidad y transparencia en la administración de los recursos y en el desarrollo de planes y programas que beneficien a la población afiliada, con el fin de reducir su vulnerabilidad y mejorar su calidad de vida.
- **Evaluación de la Gobernanza:** Se lleva a cabo mediante comités específicos, revisiones por parte de la dirección, auditorías internas y externas, y el seguimiento del cumplimiento de las políticas de gestión de la Corporación.

Este enfoque integral asegura que la Corporación opere de manera eficiente y responsable, garantizando que los recursos se utilicen adecuadamente y que las decisiones se tomen con transparencia y responsabilidad social.

2. Cumplimiento de la Legislación y Normatividad GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Para la Caja de Compensación, el cumplimiento de la legislación y la normatividad es crucial en todos los aspectos de su estrategia y operatividad. Esto se refleja en su compromiso con:

- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todas las acciones y procesos de la Caja estén alineados con las leyes y regulaciones vigentes, lo cual es fundamental para operar de manera legal y ética.
- **Alcance de Objetivos:** La adhesión a la normativa contribuye a alcanzar los objetivos organizacionales, asegurando que los beneficios y servicios proporcionados a los afiliados se entreguen de manera justa y conforme a las reglas establecidas.
- **Mejora Continua:** El enfoque en el cumplimiento también impulsa una búsqueda constante de la mejora, ya que la Caja debe adaptarse a cambios regulatorios y actualizar sus procesos para mantener la conformidad.
- **Desarrollo Sostenible:** Además, el cumplimiento de normativas relacionadas con aspectos sociales, económicos y ambientales es crucial para fomentar un desarrollo sostenible que beneficie a la comunidad y al medio ambiente.

Este enfoque integral no solo asegura la legalidad y legitimidad de sus operaciones, sino que también contribuye al bienestar de sus afiliados y al desarrollo sostenible de la sociedad.



3. Integridad de los Sistemas de Gestión

GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La integración de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y gestión ambiental es fundamental para asegurar un enfoque holístico y consistente en la gestión organizacional. Al implementar las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015, se establece una estructura unificada que no solo mejora la calidad de los productos y servicios, sino que también garantiza un ambiente de trabajo seguro y saludable, y minimiza el impacto ambiental.

Estas normas internacionales proporcionan un marco estructurado para gestionar y mejorar los procesos, lo que permite una mejor eficiencia operativa y un compromiso constante con la mejora continua. Al llevar estos sistemas a todos los niveles de la Corporación, se fomenta una cultura de responsabilidad y sostenibilidad, asegurando que todos los procesos y subprocesos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización y cumplan con los requisitos legales y normativos aplicables.

La adopción de estos sistemas integrados refuerza el compromiso de la organización con sus empleados, clientes y la sociedad en general, proporcionando un valor añadido y fortaleciendo su reputación en el mercado.

4. Gestión de Riesgos GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte ha establecido un Sistema de Control Interno y un marco de Gestión de Riesgos con procedimientos y mecanismos diseñados para proteger razonablemente la corporación contra amenazas identificadas. Sin embargo, estos sistemas actuales aún presentan oportunidades de mejora. Implementar dichas mejoras puede contribuir significativamente a crear un entorno de control más robusto y efectivo, lo cual es crucial para el cumplimiento de los objetivos corporativos y para la prevención de riesgos potenciales que puedan afectar las operaciones de la Caja. Además, fortalecer estos sistemas ayudará a asegurar una respuesta rápida y adecuada ante situaciones imprevistas, garantizando así la continuidad y eficiencia de los procesos internos.

5. Solidez Financiera GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

La Corporación mantiene una estabilidad financiera característica de la operación de las Cajas de Compensación, lo cual le permite cumplir con su misión y reinvertir sus recursos. Esta estabilidad es esencial para garantizar la sostenibilidad de sus programas y servicios, asegurando que puedan seguir beneficiando a sus afiliados y la comunidad a largo plazo. Además, la Corporación se esfuerza por gestionar eficientemente sus recursos para maximizar el impacto de sus inversiones y cumplir con sus objetivos sociales.

6. Relacionamiento con los Grupos de Interés GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Comfanorte sigue estableciendo y manteniendo una sólida y continua comunicación con sus partes interesadas mediante diversos medios, cada uno de los cuales tiene una frecuencia de uso establecida. Los canales de comunicación son seleccionados de acuerdo con las características específicas de cada grupo de interés, tomando en cuenta factores como su poder, legitimidad y la urgencia de las situaciones que puedan surgir. Además, se busca adaptar los mensajes y enfoques para garantizar que la comunicación sea efectiva y alineada con las necesidades y expectativas de los diferentes públicos.

7. Personas que integran la Organización GRI 103-1; GRI 103-2, GRI 103-3

Los colaboradores que forman parte de la Caja son fundamentales para el desarrollo y la sostenibilidad corporativa. Su trabajo es crucial para alcanzar los objetivos establecidos en el direccionamiento estratégico. Un ambiente laboral positivo es vital para su desempeño, y el sistema de seguridad y salud en el trabajo se asegura de que cada colaborador realice sus funciones en un entorno seguro. Este enfoque integral no solo promueve la eficiencia y productividad, sino que también fomenta el bienestar y satisfacción de los empleados, lo cual es esencial para el éxito a largo plazo de la organización.



8. Protección del Medio Ambiente

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

Comfanorte reconoce su influencia en el medio ambiente debido a sus actividades y se compromete a establecer medidas que mitiguen o compensen sus acciones en favor de la sostenibilidad ambiental. Para ello, ha implementado un robusto Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2015 y una serie de indicadores ambientales que reflejan los avances en este ámbito, basados en un análisis exhaustivo de los aspectos e impactos ambientales asociados con las diferentes sedes de la Corporación. Estos indicadores son parte de una estrategia integral que busca promover prácticas responsables y sostenibles dentro de la organización.

9. Derechos Humanos

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

La Corporación se compromete a respetar y defender los Derechos Humanos, reconociendo su papel fundamental en la protección y apoyo a la población afiliada. A través de sus acciones, busca generar valor social y mejorar la calidad de vida de la comunidad, enfocándose en reducir la vulnerabilidad y atender las necesidades básicas insatisfechas.

10. Desarrollo e Inversión Social

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

Comfanorte tiene como misión fundamental aliviar la carga económica que supone el mantenimiento de la familia, considerada como el núcleo esencial de la sociedad. Para lograr esto, la entidad se enfoca en proporcionar capacitación y generar recursos destinados a ayudar a los trabajadores con ingresos más bajos a superar sus necesidades, siempre dentro del marco legal. Por ende, la Corporación está profundamente comprometida con mejorar la calidad de vida de sus afiliados, buscando constantemente oportunidades para promover su bienestar y desarrollo integral.

Los recursos de la Corporación deben ser gestionados con el propósito de crear valor social, reinvirtiéndolos en programas y proyectos que promuevan una mejora en la

calidad de vida de los afiliados. Esta reinversión también busca fomentar el desarrollo social tanto en el departamento como en la región, contribuyendo al bienestar comunitario y al progreso sostenible de la zona.

11. Conocimiento del Cliente

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

El entendimiento profundo del Afiliado, considerado la principal Parte Interesada de la Caja, es crucial para la Corporación. Comprender sus necesidades y preocupaciones permite a la Corporación enfocar mejor sus esfuerzos para satisfacer estos requerimientos. Además, facilita la segmentación adecuada para diseñar y ofrecer servicios adaptados a sus condiciones particulares. Esto no solo permite a la Corporación desarrollar nuevos productos y servicios, sino también implementar programas y proyectos de inversión social que beneficien directamente a sus afiliados.

12. Innovación en el Portafolio de Servicios

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

La Corporación se esfuerza por desarrollar nuevos productos y servicios para sus afiliados, con el objetivo de generar valor social a través de su Responsabilidad Social Corporativa. Su portafolio innovador se diseña teniendo en cuenta las necesidades y exigencias de los trabajadores y sus familias, asegurando que las soluciones ofrecidas estén alineadas con sus expectativas y mejoren su calidad de vida.

13. Cooperación y Alianzas Estratégicas

GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3

Para Comfanorte, es fundamental, en línea con su misión y visión, establecer alianzas estratégicas con diversas entidades, empresas e instituciones. Estos vínculos buscan desarrollar programas sociales y alcanzar objetivos compartidos que no solo beneficien a la población afiliada, sino que también contribuyan al desarrollo humano integral de la región. Mediante estas colaboraciones, se aspira a generar un impacto positivo y sostenible en la comunidad, promoviendo el bienestar y el progreso de todos sus integrantes.



7. Gobierno Corporativo

7.1 Lucha contra la Corrupción

GRI 102-16 GRI 102-17

Comfanorte está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

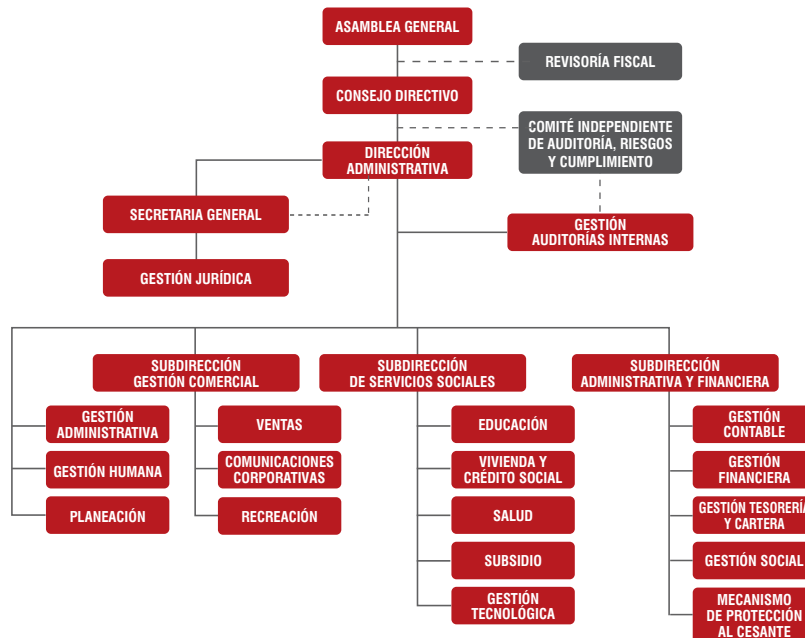
- Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
- Garantizará que todos procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciarán las conductas irregulares.
- Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como

parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad. En todo caso, al interior de la corporación se tendrán en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.

- Adoptará dentro de sus actuaciones las disposiciones señaladas en el pacto por la transparencia en el sistema del subsidio familiar. Además, desde el Código de Ética y Buen Gobierno, Comfanorte se compromete a adquirir prácticas justas sin tratos discriminatorios, con justicia e igualdad, y a rechazar todo acto o conducta que vulnere estos principios.

7.2 Estructura de Gobierno Corporativo: GRI 102-18

La Caja mantiene la estructura de Gobernanza aprobada en el Acta 1131 de Consejo Directivo del de 2025 y se muestra en la siguiente gráfica:





La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, estará dirigida y administrada por los siguientes órganos GRI 102-19, siendo el máximo órgano de gobierno, La Asamblea General de Afiliados GRI 102-23, Consejo Directivo, Dirección Administrativa. Los órganos de administración propenderán y estarán orientados por los postulados de transparencia, eficacia y eficiencia, sujetos a las normas legales vigentes.

7.3 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités GRI 102-22

Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo

Consejo Directivo

Noralba Perez Renoga
Presidente

Representantes de los Empleadores

Principales:

Juan Francisco Yáñez Delgado
Josué Leonardo Robayo Piedrahita
William Aguilar Vargas
José Giovanni Barbosa Quintero
Eduardo Cadavid Mejía

Suplentes:

Adel Fuad Assaf Hernández
Mónica Del Pilar Carrascal Márquez
José Elver Rojas Herrera

Representantes de los Trabajadores

Principales:

Carlos David Martínez Román
María Raquel Duarte Palencia
Edison Enrique Hernández Arias
Maira Alejandra García Carvajal

Suplentes:

Andrea Marlen Álvarez Carrasquilla
Jonathan Díaz López
Estella Peñaranda Torres
Edinson Carvajal Gómez

Javier Gómez Cutiérrez
Subdirector Administrativo y Financiero

Ramiro Landínez Suárez
Subdirector de Servicios Sociales

Hernando Ramírez Roa
Subdirector Comercial

7.4 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno GRI 102-24

La designación y selección de los miembros del Consejo Directivo, máximo órgano de gobierno de la Corporación es de orden legal, razón por la cual la diversidad e independencia y los conocimientos y experiencia de sus miembros es un factor incluyente. Para conformar el Consejo Directivo, cada tres años la Asamblea General de Afiliados, máximo ente de gobierno de la Corporación elige por votación a Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, en representación de los empleadores afiliados, elegidos por la Asamblea General de Afiliados por el sistema de cociente electoral. Para ser miembro del Consejo Directivo en representación de los empleadores se requiere estar afiliado a la

Caja y a paz y salvo con sus aportes. Cinco (5) miembros con sus respectivos suplentes personales en representación de los trabajadores afiliados vinculados a la Caja.

Los representantes de los trabajadores serán escogidos por el Ministerio de la Protección Social de acuerdo a la normatividad y legislación vigente.

7.5 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia GRI 102-26

1. Asamblea General de Afiliados:

Está conformada por la reunión de los empleadores afiliados, habilitados por disposición legal. Es el máximo ente de gobierno de la Corporación.

Funciones:

- a) Estudiar y aprobar la reforma y adecuación de los estatutos de la Corporación.
- b) Elegir para un período de tres (3) años y de acuerdo a lo estipulado en los presentes estatutos, cinco (5) miembros del Consejo Directivo, con sus suplentes personales mediante el sistema del cociente electoral y voto secreto. Cuando se trate de la provisión de un (1) sólo renglón, se elegirá por el mayor número de votos. En caso de presentarse empate en la votación para elegir consejeros directivos, se prefiere al empleador que ocupe un mayor número de trabajadores beneficiarios. Para esta elección se deberán presentar listas de principales y suplentes; estas listas deberán inscribirse ante el secretario de la Caja o de la dependencia que se indique en la convocatoria, antes de las 6:00 p.m. del día anterior a la realización de la Asamblea. La inscripción de listas debe hacerse por escrito, contener el nombre de los principales y sus suplentes, llevar la constancia de aceptación de los incluidos en ella sus firmas y números de documentos de identificación, en caso de ser personas naturales y el nombre de la persona jurídica a la cual representan.
- c) Elegir y remover libremente al revisor fiscal y fijar sus honorarios. Igualmente elegir su suplente.
- d) Aprobar u objetar los balances, estados financieros y cuentas de fin de ejercicio y considerar los informes generales que presente el Consejo Directivo, el Director Administrativo y el Revisor Fiscal.
- e) Decretar la liquidación y disolución de la Caja, lo mismo que su prórroga con sujeción a las normas legales, estatutarias y reglamentarias que se expidan sobre el particular.
- f) Fijar los honorarios de los miembros que integran el Consejo Directivo por cada reunión a la que asistan.
- g) Velar, como máximo órgano de dirección de la Caja, por el cumplimiento de los principios del Subsidio Familiar, así como de las orientaciones y directrices que en este sentido profiera el Gobierno Nacional y la Superintendencia del Subsidio Familiar o el órgano de vigilancia y control que haga sus veces.
- h) Fijar la cuantía máxima hasta la cual puede contratar directamente el director administrativo.
- i) Ejercer las funciones que por derecho propio

le corresponda como autoridad máxima de la Corporación y que no estén atribuidas expresamente por estos estatutos a otros órganos o entidades.

- j) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.

2. Consejo Directivo

Ejerce la suprema dirección administrativa y financiera de la Corporación, por ende, es responsable de adoptar las políticas definidas en dichos sentidos, teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y los entes de control.

Funciones:

- a) Interpretar y reglamentar los estatutos de la entidad llenando los vacíos que en ella se encuentren y dirimir los conflictos que sobre el particular se presente.
- b) Aprobar en consonancia con el orden de prioridades fijadas por la presente Ley, los planes y programas a que deben ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales. Los planes y programas antedichos serán sometidos al estudio y aprobación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y (u) organismo que el Gobierno determine.
- c) Dictar y reformar dentro de las normas legales los reglamentos a que se someterá el otorgamiento del subsidio a los beneficiarios, la consignación de los aportes por los afiliados y las obligaciones que unos y otros tendrán con la Corporación. La cuantía de los aportes de los afiliados se determinará conforme a las disposiciones legales.
- d) Acoger el valor de las cuotas de subsidio que fije la SSF mediante resolución cada año y constituir una reserva de fácil liquidez, que garantice el cumplimiento de las obligaciones de la Corporación en cualquier emergencia y fijar su monto conforme a las disposiciones legales.
- e) Fijar la destinación de las sumas no empleadas del porcentaje de gastos de administración autorizado y los saldos favorables que resulten después de cada ejercicio semestral; descontados los aportes que señale la Ley para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en inversiones para obras o servicios de beneficio social o reparto de subsidio extraordinarios y demás inversiones con sujeción a lo establecido en las normas legales.



- f) Reglamentar lo relativo a las pruebas para acreditar el derecho a recibir subsidio, sobre afiliación y dependencia económica de las personas beneficiarias a su cargo.
 - g) Aprobar o aplazar el ingreso a la Corporación de los empleadores que deseen afiliarse y resolver sobre la suspensión o pérdida del ejercicio de miembro de la Corporación de conformidad con las disposiciones legales.
 - h) Designar y remover libremente al Director (a) Administrativo (a) y Secretario (a) General de la Corporación y crear los organismos y cargos que estime necesarios para el funcionamiento de la Corporación; fijar las remuneraciones y facultar al Director para la provisión de aquellos cuyos titulares no considere necesario designar directamente en razón de su categoría.
 - i) Presentar a la Asamblea General, en asocio con el Director (a) Administrativo (a), las cuentas, balances e inventarios de la Corporación.
 - j) Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.
 - k) Autorizar al Director (a) Administrativo (a) para celebrar aquellos contratos por cuantía mayor a la establecida por la Asamblea y las normas legales y reglamentarias.
 - l) Ejercer la suprema dirección administrativa de la Corporación respetando las funciones que se hayan asignado a la Asamblea General (o a otra entidad) y decidir los casos de duda que se presentan sobre el otorgamiento de subsidios.
 - m) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.
- d) Dirigir, coordinar y orientar la acción administrativa de la Corporación
 - e) Presentar a consideración del Consejo Directivo las obras y programas de inversión, organización de servicios y el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos.
 - f) Presentar a la Asamblea el informe anual de labores, acompañado de los balances y estados financieros del correspondiente ejercicio.
 - g) Rendir ante el Consejo Administrativo los informes trimestrales de gestión y resultados.
 - h) Presentar ante la Superintendencia del Subsidio Familiar o al organismo que el Gobierno designe, los informes generales o periódicos que se lo solicitan sobre las actividades desarrolladas, el estado de ejecución de los planes y programas, la situación general de la entidad y los aspectos que se relacionan con la política de seguridad social del estado.
 - i) Presentar a la consideración del Consejo Directivo, los proyectos de planta de personal, manual de funciones y reglamentos de trabajo.
 - j) Suscribir los contratos que requiera el normal funcionamiento de la Caja, con sujeción a las disposiciones legales estatutarias.
 - k) Ordenar los gastos de la entidad.
 - l) Nombrar y remover libremente el personal de la Corporación, a excepción de aquellos funcionarios cuyo nombramiento corresponde a la Asamblea General.
 - m) Participar en las deliberaciones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto, con el fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia entre todos los programas que realice la Entidad.
 - n) Ejercer las demás funciones que le asigne la Asamblea General, el Consejo Directivo, así como las inherentes a su cargo.
 - o) Aprobar en primera instancia las solicitudes de afiliación a la Corporación y llevarlas a la aprobación definitiva del Consejo Directivo.
 - p) Las demás que le asigne la Ley y los estatutos

3. Dirección Administrativa

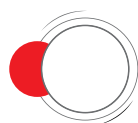
Ejerce todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo que le señale la Ley.

Funciones:

- a) Llevar la representación legal de la Corporación
- b) Cumplir y hacer cumplir la ley, los estatutos y reglamentos de la entidad, las directrices del Gobierno Nacional y los ordenamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- c) Ejecutar la política administrativa y financiera de la Caja y las determinaciones del Consejo Directivo.

4. Comité de Dirección

El Comité de Dirección está conformado por un grupo de Directivos que se reúnen con el propósito de analizar, estudiar, discernir asuntos de relevancia que conlleven a la toma de decisiones adecuadas y oportunas que permitan el desarrollo y progreso de la Caja.



8. Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios

8.1 Nuestros Servicios Corporativos
GRI 102-2, GRI 102-6





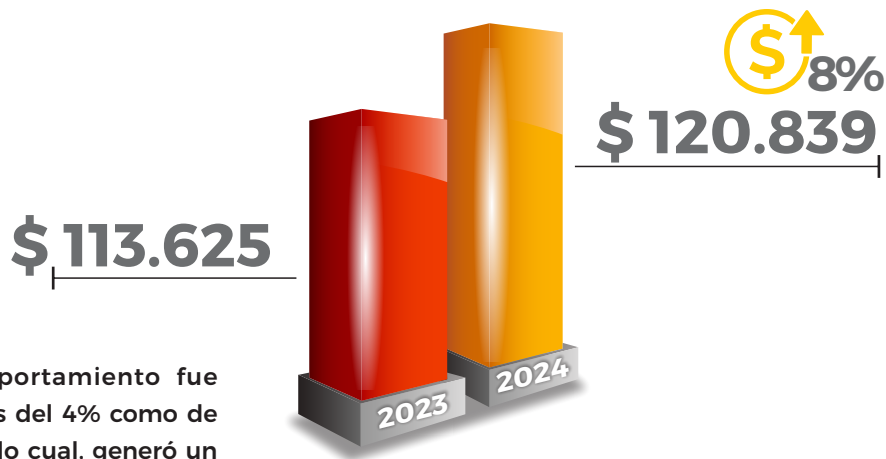
Subsidio y Aportes





 **Subsidio**

Total de Aportes Parafiscales Recaudados
En millones de pesos



En la vigencia 2024 el comportamiento fue favorable en recaudo de aportes del 4% como de independientes y pensionados; lo cual, generó un crecimiento con respecto al año anterior. Cumpliendo con la misión del sistema del subsidio familiar para poder brindar alivio económico a la población afiliada de categorías A y B, facilitando el acceso a la utilización de servicios a los trabajadores afiliados y sus familias.

Total de Empresas Afiliadas

En la vigencia 2024 el comportamiento fue favorable en recaudo de aportes del 4% como de independientes y pensionados; lo cual, generó un crecimiento con respecto al año anterior. Cumpliendo con la misión del sistema del subsidio familiar para poder brindar alivio económico a la población afiliada de categorías A y B, facilitando el acceso a la utilización de servicios a los trabajadores afiliados y sus familias.



**Número de Trabajadores Afiliados Dependientes**

El número de los trabajadores afiliados dependientes, son el resultado del trabajo y la constancia de la caja de compensación para continuar brindando calidad de vida a través de los servicios sociales a los afiliados y sus familias, dejando claro que ellos son nuestro motivo de trabajo más importante.

Número de Población Cubierta

La población cubierta, representa el total de afiliados a la Corporación, compuesto por trabajadores, cónyuges y personas a cargo, en calidad de trabajadores dependientes, independientes, pensionados y afiliados por fidelidad por desempleo, quienes acceden a los servicios sociales y beneficios.

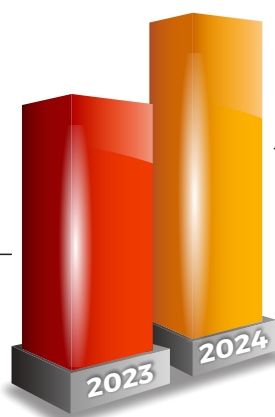




Subsidio

Valor total de Cuotas Monetarias Pagadas En millones de pesos

\$ 37.055



\$ 39.594
7%

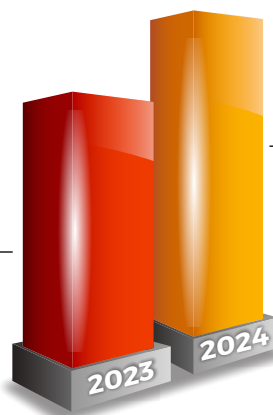
Gracias al pago oportuno de las empresas afiliadas, el número de cuotas monetarias pagadas es de **796.127**, cuyo valor representa el subsidio monetario recibido por afiliados beneficiarios de categorías A y B por cada una de las personas a cargo, cumpliendo con el propósito de dar alivio a la carga económica de los trabajadores para su sustento diario y el de su familia; lo anterior incide en la mejora de su calidad de vida y su bienestar socio económico. El valor total de las cuotas monetarias pagadas durante la vigencia 2024 fue de **39.594 millones de pesos**, que represento un incremento del 7% con relación al año anterior.

Entrega de Kits escolares En millones de pesos

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación y el bienestar de nuestras familias afiliadas, mediante la entrega de **33.300 kit escolares** y una inversión de **3.142 millones de pesos**.

Estos kits incluían útiles y zapatos para nuestros niños, niñas y jóvenes afiliados categorías A y B en edades de 4 a 17 años. Este apoyo representa más que implementos escolares, una oportunidad para que niños y jóvenes iniciaran su año académico con motivación y con las herramientas necesarias para su aprendizaje. A través de este beneficio logramos garantizar que cada estudiante contara con lo esencial para su formación.

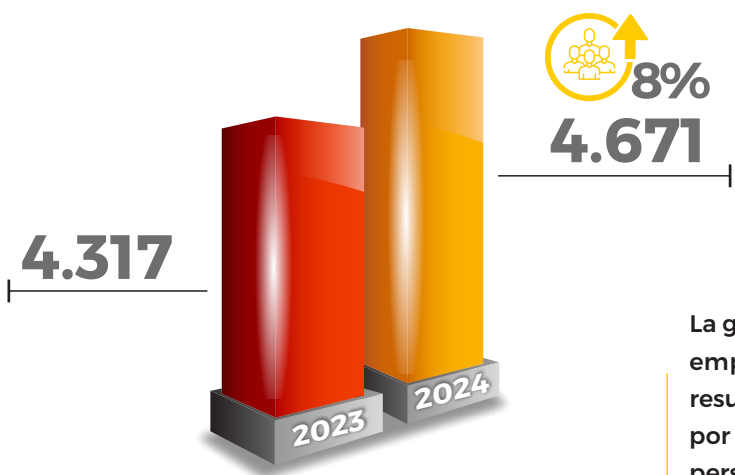
\$ 2.867



\$ 3.142
10%



Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Personas Colocadas



La gestión de la Agencia de gestión y colocación de empleo Comfanorte en la vigencia 2024, tuvo resultados positivos con relación a las metas fijadas por el Ministerio de Trabajo en la colocación de personas en puestos de trabajo disponibles para su vinculación formal, al exceder en el 3% lo proyectado; promoviendo las políticas activas en materia de empleabilidad, articuladas con los diferentes actores, para brindar servicios de calidad a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores, con el fin de lograr la vinculación efectiva del talento humano acorde a sus necesidades y que contribuya significativamente su calidad de vida, mediante la prestación de servicios de manera gratuita, indiscriminada, sin requerir de intermediación, desarrollando jornadas de empleabilidad y ferias laborales.

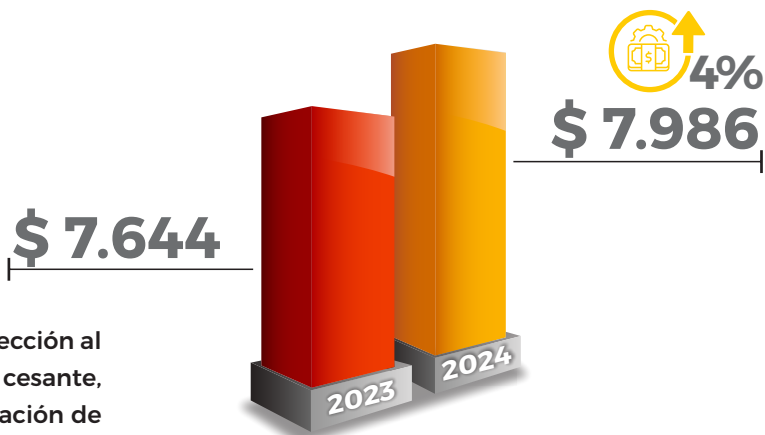
Es importante resaltar que con el apoyo de los sectores económicos y el tejido empresarial nortesantandereano, nuestra Agencia de Empleo logro vincular a esta iniciativa a 39 empresas, donde se orientaron a más de 1.123 buscadores de empleo en las ferias laborales convocadas y las diferentes jornadas de empleabilidad que se desarrollaron en la región en la vigencia 2024.





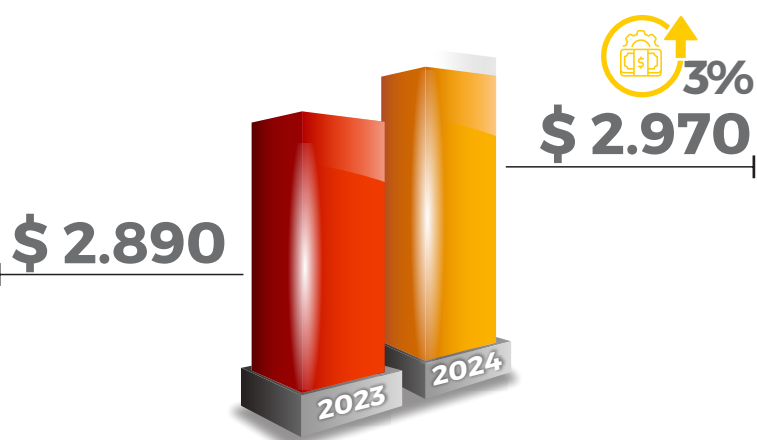
Subsidio

FOSFEC - Monto de Subsidiados Asignados En millones de pesos



En la contribución del mecanismo de protección al cesante con la población desempleada o cesante, en la vigencia 2024 se incrementó la aplicación de recursos el 4% con relación al año anterior, favoreciendo a **1.950 beneficiarios** en la asignación de subsidios de desempleo para beneficios en transferencia económica, aportes en seguridad social de salud y pensión, bajo el marco de la Ley 2225 de 2022

FOSFEC - Monto Invertido en Capacitaciones a Beneficiarios En millones de pesos



El valor invertido en la capacitación para la reinserción laboral a los beneficiarios del mecanismo de protección al cesante en la vigencia 2024, se incrementó en el 3% en comparación con el año anterior, beneficiándose **3.108 personas** cesantes que fueron direccionadas a la ruta de empleabilidad en cumplimiento a la normatividad vigente.

se registraron 5.912 matrículas de formación en competencias básicas, relacionadas con las habilidades transversales y actitudes clave que son necesarias para desempeñarse en cualquier trabajo, como la comunicación efectiva, el liderazgo, la capacidad de trabajo en equipo, la resolución de problemas, expresión oral y escrita, uso y aplicación de tecnologías de la información y comunicación, entre otras.



Vivienda y Crédito Social





Vivienda

Subsidios Asignados Con Recursos FOVIS -Fondo de vivienda de interés social- En millones de pesos



\$ 2.253

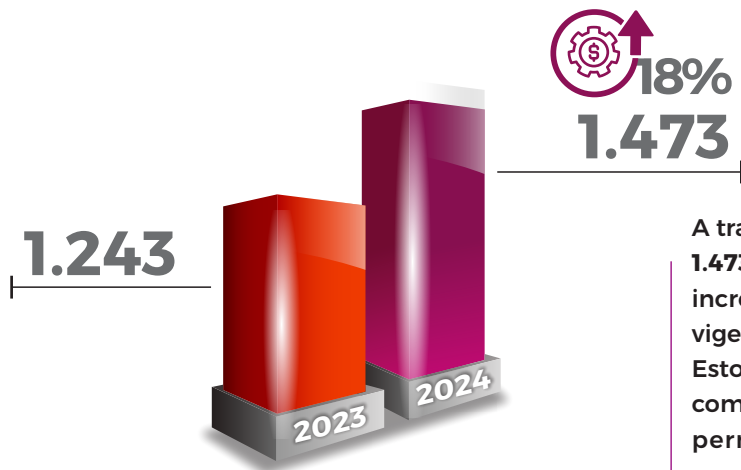
Apoyamos a nuestros afiliados en la materialización de sus sueños, mediante el Subsidio de Vivienda FOVIS, asignamos durante el 2024 **\$2.253 millones**, los cuales se destinaron en proyectos de vivienda nueva, construcción en sitio propio o mejoramiento del inmueble ya existente del sector urbano o rural.

En total fueron **57 hogares** de las categorías A y B los que se beneficiaron y a través de ellos logramos generar alegrías, seguridad y estabilidad para los trabajadores afiliados y sus familias..



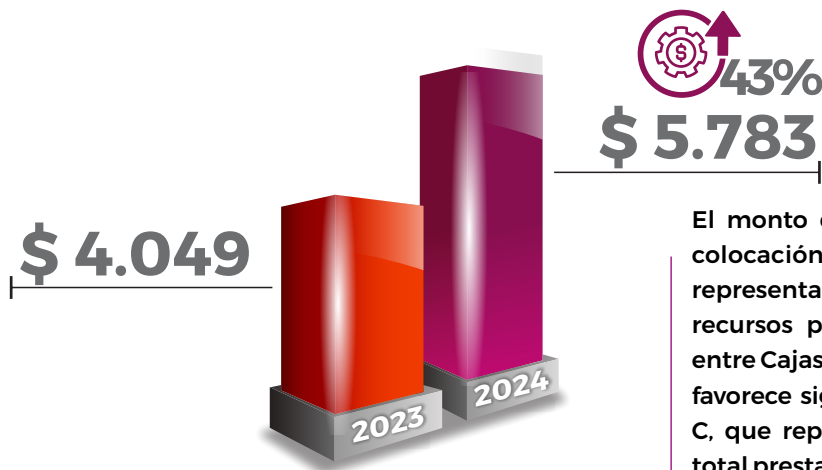


Monto de Créditos Colocados En millones de pesos



A través del servicio de Crédito Social beneficiamos a **1.473 trabajadores** afiliados de categorías A y B, incrementando en un 18% la cobertura usuaria en la vigencia 2024 en comparación con la del año 2023. Estos recursos, otorgados a través de modalidades como la pignoración de subsidio o libre inversión, permitieron a los afiliados cubrir necesidades personales o familiares, impulsar proyectos de mejora socioeconómica y fortalecer su estabilidad financiera. Gracias a la gestión eficiente de la Corporación, con recursos propios y en alianza con otras Cajas de Compensación, se amplía el acceso a este beneficio, generando mayor impacto y contribuyendo al desarrollo social y económico de los trabajadores.

Monto de Créditos Aplicados En millones de pesos



El monto de los recursos financieros aplicados en la colocación de créditos de la vigencia 2024, creció representativamente el 43% a través de los fondos de recursos propios y patrimonio autónomo de alianza entre Cajas de Compensación Familiar; con los cuales, se favorece significativamente a los afiliados de categoría C, que representan el 11% de participación del valor total prestado a los afiliados usuarios del servicio.

En la vigencia 2024, se suscribieron ciento dos (102) acuerdos de servicio con las empresas afiliadas para realizar operaciones de libranza.

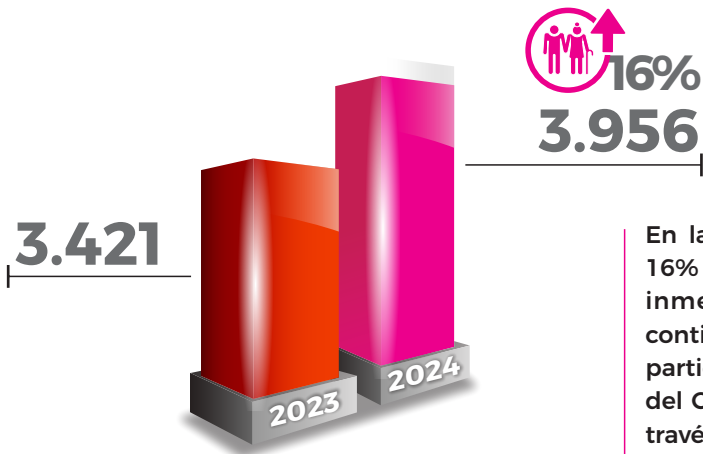


Gestión Social



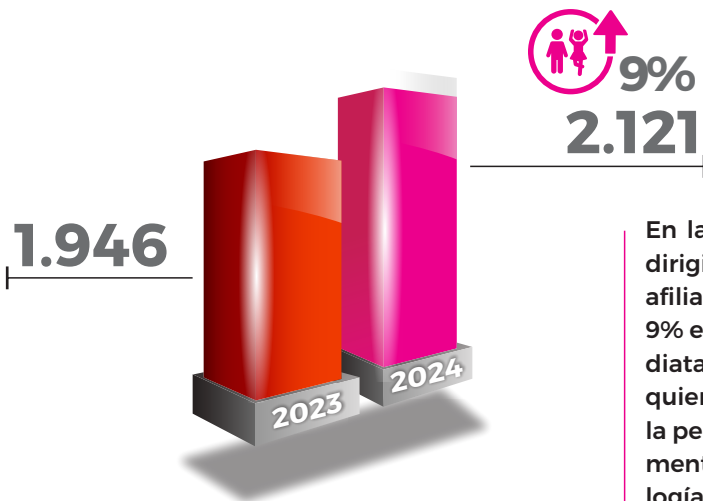


Atención a la Población Adulto Mayor
Número de usos



En la vigencia 2024, se presentó un crecimiento del 16% en coberturas de usuarios, comparado con el año inmediatamente anterior, como resultado de la continuidad de prestación del servicio a afiliados y particulares en Cúcuta y su Área Metropolitana a través del Club Hilos de Plata y en el municipio de Ocaña. A través de estos programas sociales se mejora de la condición física - mental de los Adultos Mayores por medio de talleres y procesos cognitivos, psicología, deportes, danza folclórica, música, manualidades, teatro, entre otros, favoreciendo su movilidad, flexibilidad y otros aspectos importantes para su relacionamiento e integración con su entorno familiar y social.

Atención a Población con Discapacidad
Número de usos



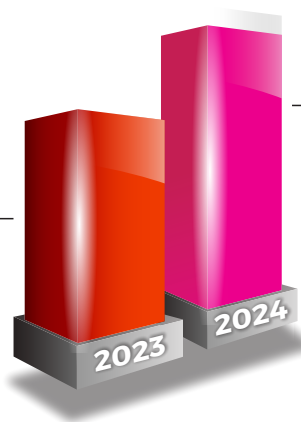
En la vigencia 2024, el programa “Escalando sueños”, dirigido a la atención de personas con discapacidad afiliadas a la Corporación, presentó un crecimiento del 9% en coberturas de usuarios con relación al año inmediatamente anterior por afiliados de categorías A y B; quienes, ante el beneficio del subsidio total del valor de la pensión, encuentran la oportunidad de acceder fácilmente a los diferentes talleres de hipoterapia, psicología, música y estimulación motriz, entre otros. Dichos talleres son llevados a cabo con el objetivo de mejorar su bienestar físico y mental, dándoles herramientas para desenvolverse ante situaciones que requieren de su esfuerzo personal y su actitud para el relacionamiento con sus familias, amigos y sociedad en general.



Gestión Social

Atención Integral a la Niñez - AIN Número de beneficiarios

3.416



15%
3.914

En la vigencia 2024, el programa de Atención Integral a la Primera Infancia - AIPI creció el 15% en la cobertura de población usuaria en comparación con el año 2023, a través de la prestación del servicio a través de los Centros de Desarrollo Infantil - CDI y de la nueva modalidad familiar - Desarrollo Infantil en Medio Familiar - DIMF, en los municipios de Cúcuta, Ocaña, Convención y El Carmen, donde las niñas y niños de primera infancia reciben los fundamentos propios y adecuados en esta etapa de transición para ingresar a la educación inicial, con la realización de actividades de gran impacto que se encuentran enmarcadas en lo pedagógico, la familia, la comunidad, redes sociales, salud y nutrición

Vacunación Número de usos

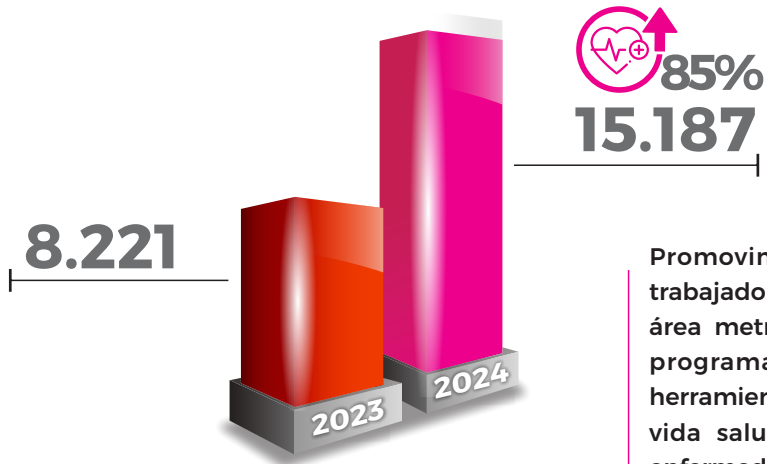
El servicio de vacunación de nuestra Caja de Compensación es un pilar fundamental en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en nuestra población afiliada y comunidad en general. A través de este servicio, ofrecemos tarifas especiales para las Categorías A, B y C, donde garantizamos el acceso a vacunas seguras y efectivas que no están incluidas en el POS, protegiendo a niños, adultos y población en general contra diversas enfermedades. Nuestro compromiso es fortalecer el bienestar de las familias afiliadas, contribuyendo a una sociedad más saludable y previniendo riesgos que pueden afectar la calidad de vida. Durante esta vigencia logramos 4.598 usos de este servicio en el departamento.



4.598

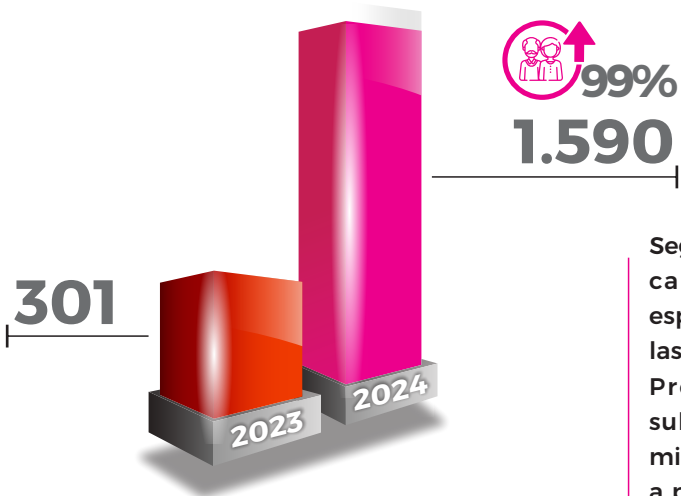


Comfanorte en tu Corazón
Número de usos



Promovimos la salud y el bienestar de nuestros trabajadores afiliados en las empresas de Cúcuta, el área metropolitana, Ocaña y Pamplona mediante el programa Comfanorte en tu corazón, brindando herramientas y estrategias que fomentaron hábitos de vida saludables, reduciendo el estrés, previniendo enfermedades cardiovasculares en las empresas. Para esta vigencia obtuvimos **15.187 usos**, logrando aumentar en un 85% la cobertura de usuarios en comparación al año anterior

Prepensionados
Número de usos

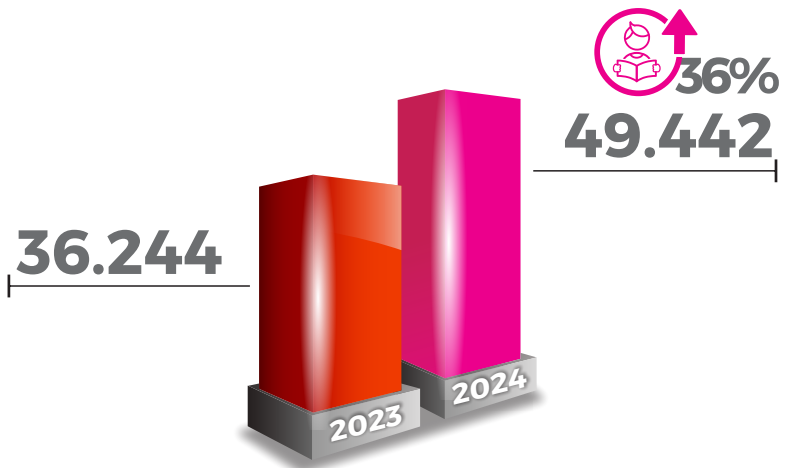


Seguimos comprometidos con el mejoramiento de calidad de vida de nuestra población afiliada, especialmente con aquellos que están por jubilarse de las categorías A y B. A través de nuestro programa Prepensionados, brindamos un servicio 100% subsidiado en orientación, formación, acompañamiento y actividades dirigidas a quienes están próximos a pensionarse, asegurando que cuenten con las herramientas necesarias para esta nueva etapa de sus vidas.

En la vigencia 2024 se logró **1.590 usos**, consiguiendo un resultado favorable de crecimiento del 99% de la cobertura en usuarios respecto al año 2023.



Convenio Interinstitucional Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero Número de usos



Gracias al convenio interinstitucional entre la Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero y nuestra Caja de Compensación Familiar, logramos unir esfuerzos para fomentar el acceso al conocimiento, la lectura y la formación integral de nuestros afiliados y la comunidad en general. A través del Morral viajero y la BiblioRueda, también llegamos a las instituciones educativas, empresas afiliadas en los diferentes municipios del departamento.

Esta alianza permitió ofrecer espacios de aprendizaje, actividades culturales, programas de fomento a la lectura e investigación, logrando una cobertura de **49.442 usos** durante este año.





Educación





Educación Formal

Institución Educativa Colegio Comfanorte Número de estudiantes



2.301

A través de la Institución Educativa Colegio Comfanorte y el Centro Educativo, se presta el servicio de Educación Formal de la Corporación, atendiendo a personas a cargo de afiliados y particulares, con una alta participación del 94% de los afiliados de categorías A y B, quienes se benefician con el subsidio en servicios que representa un menor valor en el pago de la matrícula y las pensiones mensuales, significando una excelente oportunidad para que esta población objetivo pueda acceder a una educación integral de calidad certificada y con resultados positivos en la pruebas ICFES SABER 11, con la mayor calificación de rendimiento “A+ muy superior” que la ubican como la Institución Educativa con mayor puntaje del municipio de Los Patios.

En la vigencia 2024, la Institución Educativa graduó a 110 bachilleres técnicos y a 92 bachilleres académicos del programa bachillerato por ciclos integrados CLEIS, distribuidos 74 del municipio de Los Patios y 18 del municipio de Tibú.





Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte
Número de usos



69.537

Nuestro Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte sigue consolidándose como un referente en la formación para el trabajo y el desarrollo humano en la región, durante el 2024 continuamos brindando oportunidades de crecimiento profesional y personal tanto para la población afiliada como para la comunidad nortesantandereana en general. A través de nuestra oferta académica logramos una cobertura de **69.537 usos** en todo el departamento.

En esta vigencia se firmaron ciento treinta y dos (132) convenios interinstitucionales con empresas de la región, con los cuales se les permitió a 108 estudiantes realizar sus prácticas laborales, permitiéndoles desarrollar sus conocimientos y habilidades aprendidas.





Recreación





Recreación, Deporte y Turismo
Número de usos



¡Creamos experiencias únicas, llenas de felicidad!

En Comfanorte, brindamos durante el 2024, experiencias únicas cargadas de magia y mucha diversión a través de los diferentes servicios recreativos, deportivos, sociales y culturales. Trabajamos para llevarles bienestar y felicidad a nuestra comunidad afiliada, especialmente a la categoría A y B, quienes representaron un 84% del total de usuarios atendidos en esta vigencia.

Este servicio representa el mayor número de usuarios de los servicios sociales de la Corporación.



Recreación dirigida:

Acompañamos a nuestras empresas y trabajadores afiliados en los eventos corporativos y fechas especiales en todo el departamento, a través de nuestro equipo de recreadores altamente capacitados, logramos brindar experiencias únicas y enriquecedoras.



Escuelas deportivas:

Durante esta vigencia, continuamos formando campeones por medio de nuestras diferentes escuelas de iniciación deportivas: Fútbol, tenis de campo, natación, patinaje, bicicross y Karate Do, permitiéndoles a nuestros afiliados tener bases técnicas, físicas y psicológicas en estos deportes. Al mismo tiempo, afianzamos habilidades y destrezas en los integrantes del grupo Scout Comfanorte, preparándolos para enfrentar los desafíos que se les presente en su diario vivir. dar experiencias únicas y enriquecedoras.



Recreación

Torneos deportivos:

Promovimos espacios de integración que contribuyeron al bienestar, felicidad y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados. Durante este periodo realizamos diferentes encuentros y campeonatos deportivos en distintas disciplinas, entre los que se destacaron: Club de Amigos Comfanorte, fútbol de salón, el festival de penaltis y los torneos tenis de campo, bolas criollas, mini tejo, entre otros.



Eventos de tipo social:

Fuimos los aliados de nuestros afiliados en los encuentros sociales, familiares y religiosos. Les ofrecimos los servicios de alquiler de salones, facilitándoles espacios cómodos y exclusivos para el desarrollo de sus actividades.

A través del programa Comfanorte Más Cerca de Ti, también llegamos a las instalaciones de las empresas y a nuestras familias afiliadas en los diferentes municipios del departamento, generando espacios de recreación y bienestar, igualmente realizamos eventos masivos en nuestro Ecoparque con tarifas 100% subsidiadas para categorías A y B.



Centro Recreacional:

El Ecoparque sigue siendo el lugar preferido de nuestras familias afiliadas y la comunidad nortesantandereana. Gracias a su ubicación y su encanto natural, es el espacio ideal donde cada uno de ellos pueden divertirse, descansar y desconectarse de la rutina diaria.

Este maravilloso espacio cuenta con la única piscina de olas del departamento, lo que lo convierte en un lugar mágico y extraordinario para todos los visitantes.





Recreación

Pasadía:



Ofrecimos a nuestros afiliados y comunidad en general, las mejores experiencias durante un día de descanso a los distintos municipios del departamento, permitiéndoles explorar los hermosos paisajes y nuevos destinos de nuestra región en compañía de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo.

Turismo:



Con la Ruta Comfanorte llevamos a nuestros afiliados a increíbles destinos nacionales e internacionales, donde lograron disfrutar de paradisíacas playas, imponentes montañas, ciudades increíbles y pueblos mágicos llenos de historia y diversión.

Servicio de Alojamiento:



Facilitamos a los trabajadores afiliados y sus familias, especialmente a los pertenecientes a las categorías A y B, la posibilidad de disfrutar de increíbles días de descanso y desconexión total en nuestros centros vacacionales: Salazar y Los Guayabales. Estos hermosos lugares cuentan con un encanto natural rodeado de increíbles cabañas, piscinas, zonas deportivas y sociales, que hacen de estos espacios un lugar único y especial para los hogares nortesantandereanos.



Eventos



Cultura Número de usos



Integramos a las familias nortesantandereanas a través de experiencias artísticas y formativas como: Arte al parque, Comfanorte en los municipios, Agenda cultural y Comfanorte Brilla en Navidad, las cuales contribuyeron a rescatar las tradiciones, costumbres y creencias culturales de nuestro país. Durante la vigencia llegamos a **140.641 usos** con actividades 100% subsidiadas para afiliados categorías A y B.





8.2. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios GRI 417-1

En la Caja de Compensación Familiar Comfanorte, nos comprometemos a proporcionar información clara, completa y veraz sobre nuestros servicios. Esto nos permite mantener una comunicación asertiva con nuestros clientes, asegurando que la información sea suficiente y cumpla con la normativa aplicable en cuanto a la provisión de información y material publicitario. Nuestro objetivo es impactar de manera efectiva a nuestra población objetivo.

El subproceso de Comunicaciones, parte del proceso de Gestión Comercial y Mercadeo, se encarga de diseñar y ejecutar estrategias de comunicación de manera oportuna y eficaz, según las necesidades de los distintos procesos y unidades de servicio. Nos aseguramos de gestionar la información de manera eficiente y

confiable, utilizando los canales de comunicación adecuados y protegiendo la identidad de nuestra marca en el mercado.

Utilizamos diversos canales de comunicación, como redes sociales, nuestra página web, carteleras de información e información publicitaria masiva, para transmitir información coherente y evitar malentendidos o conjeturas. Los mensajes publicitarios deben incluir las tarifas correspondientes a cada categoría de servicio ofrecida por nuestra Caja, así como información clave relevante según el tipo de servicio, ya sea educación formal, educación para el trabajo y desarrollo humano, programas especiales, subsidios, vivienda, crédito social, entre otros. Además, toda la publicidad debe cumplir con los requerimientos mínimos del diseño de marca de nuestra Corporación, asegurando una presentación uniforme y profesional.



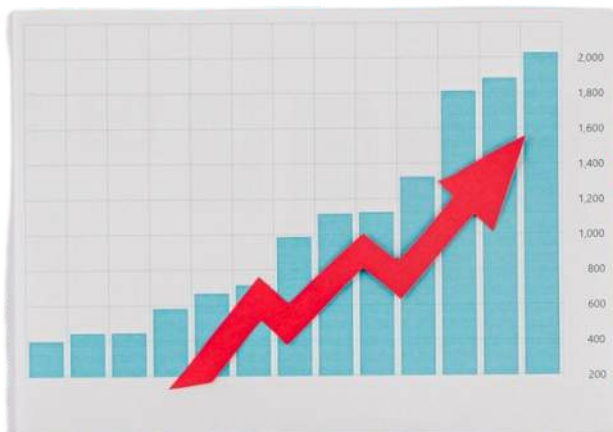


9. Solidez Financiera Corporativa

9.1. Valor económico directo generado y distribuido GRI 201-1

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el valor económico generado y distribuido de la Corporación durante la vigencia 2024, el cual demuestra el eficiente manejo de recursos.

CIFRAS EN PESOS				
Valor económico generado	2024	2023	Variación	%
Aportes	\$ 120.701.746.983	\$ 113.587.790.863	\$ 7.113.956.120	6%
Ingresos servicios sociales	\$ 18.619.902.416	\$ 24.606.756.216	-\$ 5.986.853.800	-24%
Otros ingresos	\$ 1.349.480.061	\$ 195.674.267	\$ 1.153.805.794	590%
Total valor económico generado (A)	\$ 140.671.129.460	\$ 138.390.221.346	\$ 2.280.908.114	2%
Costos operativos	\$ 37.033.543.809	\$ 34.087.943.188	\$ 2.945.600.621	9%
Salarios y beneficios sociales	\$ 25.266.696.017	\$ 23.456.555.977	\$ 1.810.140.040	8%
Apropiaciones de ley	\$ 28.631.188.430	\$ 26.982.458.108	\$ 1.648.730.322	6%
Subsidio monetario, subsidio en especie y otros	\$ 47.268.610.045	\$ 44.256.998.446	\$ 3.011.611.599	7%
Otros gastos	\$ 1.018.795.355	\$ 533.791.146	\$ 485.004.209	91%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (B)	\$ 139.218.833.656	\$ 129.317.746.865	\$ 9.901.086.791	8%
=VALOR ECONÓMICO RETENIDO (A-B)	\$ 1.452.295.804	\$ 9.072.474.481	-\$ 7.620.178.677	-84%



Informe Financiero





9.2 CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES

Los suscritos Representante Legal OSCAR GUILLERMO GERARDINO ASTIER y la Contadora Pública KAREN LIZETH SANCHEZ DURAN de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander “COMFANORTE”, con NIT.890.500.516-3

CERTIFICAMOS:

- Que hemos preparado bajo nuestra responsabilidad los siguientes Estados Financieros de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander “COMFANORTE” (de ahora en adelante, La Caja) Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2024-2023, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo de los períodos terminados en esa fecha junto con las notas explicativas, de acuerdo con la normatividad legal aplicable como son, entre otras, la Ley 222 de 1995 y el marco técnico normativo (MTN2) aplicable de NIIF para pymes de las entidades clasificadas en el Grupo 2 de acuerdo a las reglamentaciones del artículo 3º y 5º de la Ley 1314 del 2009, por la cual se regulan los Principios y Normas de Contabilidad e Información Financiera y de Aseguramiento de información Aceptados en Colombia.
- Que los hechos económicos que afectan los Estados Financieros de La Caja, han sido correctamente clasificados, descritos y revelados y están contenidos en las notas de revelaciones correspondientes con corte al 31 de diciembre del 2024 y 2023, por lo que se certifica que las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros oficiales y auxiliares de nuestro Software contable.
- Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos y con las acumulaciones y compensaciones contables de sus transacciones en el ejercicio de 2024 y 2023.
- Además, informamos:
 - a) que para la realización del proceso de la contabilidad se utilizó obligatoriamente el plan o catálogo de cuentas con fines de supervisión emitidas por resoluciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar y por homologación las cuentas establecidas por la Superintendencia Nacional de Salud para los segmentos de IPS que administra La Caja;
 - b) que la contadora actuó con sujeción a la Norma de Servicios Relacionados 4410 enunciada en el anexo 4 del DUR 2420/15 sobre encargo de compilación de información financiera; y,
 - c) que no hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que puedan afectar la situación económica de La Caja.

Se expide la presente certificación en Cúcuta, a los 17 días del mes de Febrero del 2025, en cumplimiento al artículo 37 de la ley 222 de 1995.


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Karen Lizeth Sánchez Durán
Contador Público
T.P. 267323T

¹ Los decretos reglamentarios de la Ley 1314/09 para el grupo 2 han sido D.3022/13, DUR 2420/15, D2496/15, D2031/16 y que los decretos 2483/18 que compaginó y adicionó el DUR 2420/15 dentro del anexo 2, y el 2270/19 que reactivó normas del decreto 2649 de 1993 en un nuevo anexo (No.6) para el proceso de la contabilidad, los cuales no aparecen dentro de las normas NIIF.



**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
CIFRAS EN PESOS**

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-24	dic-23
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente del efectivo	5	17.466.588.290	19.305.216.395
Activos financieros - Inversiones	6	7.728.762.100	6.537.553.275
Cuentas por cobrar	7	13.255.878.346	11.756.208.391
Inventarios	8	86.389.762	111.441.082
Cargos Diferidos		-	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		38.537.618.498	37.710.419.143
ACTIVO NO CORRIENTE			
Activos financieros - Inversiones	6	2.291.945.562	2.291.946.345
Cuentas por cobrar	7	-	107.936.879
Propiedad, planta y equipo y propiedad de inversion	9	52.967.859.834	49.586.013.426
Intangibles	10	10.433.334	52.350.000
Fondos con destinación específica y otros activos	11	42.260.441.544	38.137.419.534
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		97.530.680.274	90.175.666.184
TOTAL ACTIVO		136.068.298.772	127.886.085.328



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA CIFRAS EN PESOS

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-24	dic-23
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	12	615.472.388	748.888.524
Proveedores	13	172.729.767	28.431.445
Cuentas por pagar	14	13.023.356.389	13.120.948.391
Impuestos gravámenes y tasas	15	268.147.151	106.352.828
Beneficios a empleados	16	3.466.846.686	2.893.860.513
Pasivos estimados y provisiones	17	108.217.620	107.102.160
Diferidos	18	3.066.857.576	3.516.334.335
Otros pasivos	19	1.744.683.813	1.540.978.327
TOTAL PASIVO CORRIENTE		22.466.311.390	22.062.896.523
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	12	63.675.782	566.035.309
Fondos con destinación específica y otros pasivos	20	28.986.419.305	25.945.090.076
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		29.050.095.087	26.511.125.385
TOTAL PASIVO		51.516.406.477	48.574.021.908
PATRIMONIO			
Obras y programas de beneficio social	21	32.850.474.138	30.806.434.323
Superavit	22	6.514.759.200	4.413.875.106
Reservas	23	1.761.451.261	2.976.178.580
Resultado del ejercicio	24	3.704.537.880	4.849.291.630
Resultado de ejercicios anteriores	25	39.720.669.816	36.266.283.781
TOTAL PATRIMONIO		84.551.892.295	79.312.063.420
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		136.068.298.772	127.886.085.328
CUENTAS DE ORDEN			
Deudoras	32	94.903.887	95.593.444
Acreedoras	33	5.767.847.498	11.615.067.990


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Karen Lizeth Sánchez Duán
Contador Público
T.P. 267323T


Jairo Alfonso Jauregui López
Revisor Fiscal
T.P. 23380-T



**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO RESULTADO INTEGRAL
CIFRAS EN PESOS**

NOMBRE DE CUENTA	Nota	dic-24	dic-23
Ingreso de actividades ordinarias	26	140.596.091.386	132.280.380.742
Costo de venta y prestación del servicio	27	84.238.480.807	78.338.268.903
UTILIDAD BRUTA		56.357.610.579	53.942.111.840
Gastos operacionales de la administración y servicios sociales	28	25.266.696.017	23.456.555.977
Apropiaciones y transferencias de ley	29	28.649.478.478	26.995.341.197
RESULTADO DE LA OPERACIÓN		2.441.436.084	3.490.214.666
Otros ingresos	30	1.836.074.865	2.006.036.277
Otros gastos	31	572.973.069	646.959.313
RESULTADO DEL EJERCICIO		3.704.537.880	4.849.291.630


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Karen Lizeth Sánchez Dufán
Contador Público
T.P. 267323T


Jairo Alfonso Jauregui López
Revisor Fiscal
T.P. 23380-T



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO EJERCICIO TERMINADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 EN CIFRAS EN PESOS

MOVIMIENTOS PATRIMONIALES	OBRAS BENEFICIO SOCIAL	SUPERÁVIT	RESERVAS	REMANENTES ACUMULADOS	TOTAL DEL PATRIMONIO
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2022	29.270.767.705	4.338.178.258	894.629.145	39.673.959.628	74.177.534.736
Remanentes del Ejercicio				4.849.291.630	4.849.291.630
Traslado de Reserva Legal Inversiones			218.094.149		218.094.149
Activos adquiridos con Fondos de Ley		75.696.848			75.696.848
Aumento del saldo para obras y programas	1.535.666.618			(1.535.666.618)	-
Traslado de reservas a remanentes acumulados			1.863.455.286	(1.863.455.286)	-
Ajustes de ejercicios anteriores				(8.553.943)	(8.553.943)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL 2023	1.535.666.618	75.696.848	2.081.549.435	1.441.615.783	5.134.528.684
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2023	30.806.434.323	4.413.875.106	2.976.178.580	41.115.575.411	79.312.063.420
	4.413.875.106	2.976.178.580	4.840.192.774	36.266.283.781	48.496.530.242
Remanentes del Ejercicio				3.704.537.880	3.704.537.880
Traslado de Reserva Legal Inversiones			159.157.672		159.157.672
Activos adquiridos con Fondos de Ley		2.098.879.592			2.098.879.592
Aumento del saldo para obras y programas	2.044.039.815		(2.044.039.815)		-
Donaciones recibidas		2.004.502			2.004.502
Traslado de reservas a remanentes acumulados			670.154.824	(670.154.824)	-
Ajuste valor razonable Equipo de la Clínica				(692.462.688)	(692.462.688)
Ajustes de ejercicios anteriores				(32.288.083)	(32.288.083)
AUMENTO O DISMINUCIÓN PATRIMONIAL 2024	2.044.039.815	2.100.884.094	(1.214.727.319)	2.309.632.284	5.239.828.874
SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2024	32.850.474.138	6.514.759.200	1.761.451.261	43.425.207.695	84.551.892.295
AUMENTOS PATRIMONIALES AÑOS 2024 Y 2023	3.579.706.433	2.176.580.942	866.822.116	3.751.248.067	10.374.357.558


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Karen Lizeth Sánchez Durán
Contador Público
T.P. 267323T


Jairo Alfonso Jauregui López
Revisor Fiscal
T.P. 23380-T



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE
ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO
DE ENERO A DICIEMBRE 2024 - 2023
CIFRAS EN PESOS COLOMBIANOS
MÉTODO DIRECTO

NOMBRE DE CUENTA	2024	2023	VARIACIONES	
			ABSOLUTA (\$)	RELATIVA (%)
1-ACTIVIDAD OPERATIVA				
EFECTIVO RECIBIDO DE:				
Aportes	120.701.746.983	113.587.790.863	7.113.956.120	6,26
Sector Salud	1.349.480.061	195.674.267	1.153.805.794	589,66
Otros Servicios	18.619.902.416	24.606.756.216	(5.986.853.800)	(24,33)
TOTAL EFECTIVO RECIBIDO	140.671.129.459	138.390.221.346	2.280.908.114	1,65
EFECTIVO PAGADO POR:				
Apropiaciones de Ley y Transferencias	(28.631.188.430)	(26.982.458.108)	(1.648.730.322)	6,11
Subsidios Pagados	(47.268.610.045)	(44.256.998.446)	(3.011.611.599)	6,80
Sector Salud	(1.018.795.355)	(533.791.146)	(485.004.209)	90,86
Servicios Sociales y administrativos	(52.313.073.663)	(57.910.171.629)	5.597.097.966	(9,67)
TOTAL EFECTIVO PAGADO	(129.231.667.492)	(129.683.419.329)	451.751.837	(0,35)
COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO:				
Financieros Recibidos	1.075.215.138	918.315.060	156.900.078	17,09
Financieros Pagados	(541.426.669)	(567.803.753)	26.377.084	(4,65)
Impuestos Pagados	(386.295.948)	(622.388.824)	236.092.876	(37,93)
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	147.492.521	(271.877.517)	419.370.038	(154,25)
EFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD OPERATIVA	11.586.954.488	8.434.924.500	3.152.029.988	37,37
2- ACTIVIDAD DE INVERSION				
Compras de activos fijos	(3.779.701.632)	(1.852.659.954)	(1.927.041.678)	104,01
Intangibles	(265.000.000)	(401.016.196)	136.016.196	(33,92)
Inversiones	159.158.456	115.081.225	44.077.231	38,30
Inversiones cuentas en participación	(521.829.914)	(6.268.668.531)	5.746.838.617	(91,68)
Crédito social	(712.980.840)	201.123.583	(914.104.423)	(454,50)
Préstamos a empleados	16.926.557	(9.259.495)	26.186.052	(282,80)
Ventas de activos fijos	1.230.000	6.556.000	(5.326.000)	(81,24)
Embargos Judiciales	271.500.000	(3.372.426)	274.872.426	(8.150,58)
EFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE INVERSION	(4.830.697.373)	(8.212.215.794)	3.381.518.421	(41,18)
3-ACTIVIDAD DE FINANCIACION				
Traslados por Apropiaciones de Ley	28.631.188.430	26.982.458.108	1.648.730.322	6,11
Traslados de subsidios por pagar a excedentes del 55% art.5 Ley 789/88	5.889.913.439	4.630.337.425	1.259.576.014	27,20
Aplicaciones de los Fondos de Ley	(37.165.980.592)	(26.400.038.936)	(10.765.941.656)	40,78
Nuevas Obligaciones Financieras	152.125.364	8.327.473	143.797.891	1.726,79
Pago de Obligaciones Financieras	(787.901.027)	(870.750.989)	82.849.962	(9,51)
EFECTIVO NETO POR ACTIVIDAD DE FINANCIACION	(3.280.654.386)	4.350.333.081	(7.630.987.467)	(175,41)
4-AUMENTO O DISMINUCION DE EFECTIVO	3.475.602.729	4.573.041.786	(1.097.439.057)	(24,00)
5- EFECTIVO A PRINCIPIO DE AÑO	63.917.483.803	59.344.442.016	4.573.041.787	7,71
6- EFECTIVO AL FINAL DE AÑO	67.393.086.532	63.917.483.802	3.475.602.729	5,44
7- CONCILIACION DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO TOTAL	SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2024	SALDOS A DICIEMBRE 31 DE 2023	ABSOLUTA (\$)	RELATIVA (%)
DETALLE DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO				
Efectivos y Equivalentes de Efectivo corrientes	17.466.588.290	19.305.216.395	(1.838.628.105)	(9,52)
CDT como equivalentes al efectivo	7.728.762.100	6.537.553.275	1.191.208.825	18,22
Fondos de Ley con Destinación Especifica (Restringido)	10.961.562.429	12.845.574.374	(1.884.011.945)	(14,67)
Fondos y/o Convenios de Cooperación (Restringido)	227.419.551	46.194.550	181.225.001	392,31
Transferencias Recibidas por Excedentes del 55%	10.894.210.654	14.611.836.325	(3.717.625.671)	(25,44)
Saldo para Obra y Programas de Beneficio Social	17.230.798.303	8.079.763.542	9.151.034.761	113,26
Efectivo por el Contrato de Mandato EPS Liquidación	2.883.745.204	2.491.345.341	392.399.863	15,75
TOTALES	67.393.086.532	63.917.483.802	3.475.602.729	5,44

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE ESTADO FLUJOS DE EFECTIVO DE ENERO A DICIEMBRE 2024 - 2023 CIFRAS EN PESOS COLOMBIANOS MÉTODO DIRECTO

8- CONCILIACION DEL REMANENTES NETOS DE LOS EJERCICIOS 2024Y 2023	DICIEMBRE 31 DE 2024	DICIEMBRE 31 DE 2023	ABSOLUTA (\$)	RELATIVA (%)
REMANENTE DEL EJERCICIO	3.704.537.880	4.849.291.630	(1.144.753.750)	(23,61)
PARTIDAS QUE NO GENERAN ENTRADA NI SALIDA DE EFECTIVO				
Depreciación del Año	1.789.272.323	1.709.000.742	80.271.581	4,70
Amortización del año	41.916.666	131.661.959	(89.745.293)	(68,16)
Deterioro de activos	981.351.321	215.190.510	766.160.811	356,04
Pérdida por Bajas de Activos	17.004.307	12.040.957	4.963.350	41,22
Afectaciones por Provisiones por Contingencias	1.115.460	(354.494.668)	355.610.128	(100,31)
Utilidad en Venta de Activos	(1.230.000)	(15.654.856)	14.424.856	(92,14)
Subsidios no Cobrados	(77.270.974)	(193.801.185)	116.530.211	(60,13)
Ajustes de Ejercicios Anteriores	(32.288.084)	(8.553.943)	(23.734.141)	277,46
Ajustes al valor razonable equipos de la Clínica IPS	(692.462.688)	-	-	-
Rendimientos Fiducia Crédito Social	(208.874.874)	(212.382.929)	3.508.055	(1,65)
Recuperaciones de Deterioro	(237.857.678)	(122.401.175)	(115.456.504)	94,33
TOTALES	1.580.675.778	1.160.605.413	420.070.365	36,19
EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	5.285.213.658	6.009.897.043	(724.683.385)	(12,06)
VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO				
Deudores	(8.606.470.519)	4.777.579.804	(13.384.050.323)	(280,14)
Inventarios	25.051.320	37.787.729	(12.736.409)	(33,71)
Otros Activos	265.000.000	-	265.000.000	-
Cuentas por Pagar	14.332.856.292	(3.998.347.988)	18.331.204.279	(458,47)
Impuestos Gravámenes y Tasas	161.794.323	(53.522.850)	215.317.173	(402,29)
Beneficios a Empleados por Pagar	572.986.173	1.154.723.915	(581.737.742)	(50,38)
Ingresos Recibidos por Anticipado	(449.476.759)	506.806.846	(956.283.605)	(188,69)
TOTAL VARIACIONES DE PARTIDAS QUE AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO	6.301.740.830	2.425.027.457	3.876.713.373	159,86
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	11.586.954.488	8.434.924.500	3.152.029.988	37,37


Oscar Guillermo Gerardino Astier
Director Administrativo


Karen Lizeth Sánchez Duñón
Contador Público
T.P 267323T


Jairo Alfonso Jauregui López
Revisor Fiscal
T.P. 23380-T



10. Gestión del Riesgo Corporativo

GRI 102-15, GRI 102-29, GRI 102-30



Durante el año 2024, Comfanorte fortaleció de manera continua su Sistema de Control Interno y Gestión del Riesgo, en articulación con los diferentes procesos de la Corporación. Este fortalecimiento se basó en un esquema de monitoreo constante, liderado por el equipo de Auditoría Interna en conjunto con el equipo de Gestión de Riesgos. Dichas acciones consolidaron la confianza de la alta dirección en la eficacia de un sistema de control robusto, alineado al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Como resultado de este esfuerzo coordinado, el 86% del mapa de riesgos residual de la Corporación se mantuvo dentro de una zona segura, con la mayoría de riesgos clasificados como moderados o bajos y sin presencia de riesgos en zona extrema. Este comportamiento refleja el cumplimiento de la Circular Externa 004 de 2024 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como de la normativa vigente, garantizando un entorno de control eficiente y resiliente. La madurez alcanzada en los procesos de identificación, valoración y tratamiento oportuno de riesgos, junto con el fortalecimiento

de los controles preventivos y detectivos en la operación, ha permitido tomar decisiones estratégicas fundamentadas, consolidando una cultura organizacional orientada a la gestión proactiva del riesgo.

Adicionalmente, con base en la evaluación anual del sistema realizada bajo los marcos internacionales COSO 2013 y COSO ERM 2017, se concluyó que el Sistema de Control Interno de Comfanorte es “efectivo”. Esta calificación garantiza una seguridad razonable en cuanto a la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la adecuada administración de los recursos institucionales. La Corporación, además, dispone de políticas, principios contables y procedimientos debidamente establecidos, que aseguran la elaboración y presentación de información financiera conforme a la legislación vigente y en línea con las mejores prácticas recomendadas por los entes de control.

A continuación, se presenta la matriz de riesgo residual con corte al 31 de diciembre de 2024:

MATRIZ DE RIESGOS RESIDUAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

NIVEL DE IMPACTO							ZONA DE RIESGO												
							#	%											
5	CATÁSTRÓFICO	4	4	0	0	0	EXTREMO	0	0,00%										
4	MAYOR	17	169	30	2	0	ALTO	160	14,29%										
3	MODERADO	16	169	518	124	0	MODERADO	926	82,68%										
2	MEJOR	11	14	27	8	0	BAJO	34	3,04%										
1	INSIGNIFICANTE	1	3	3	0	0	TOTAL	1120											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>RARO</th> <th>IMPRO-BABLE</th> <th>POSIBLE</th> <th>PROBABLE</th> <th>CASI SEGURO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>					RARO	IMPRO-BABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO	1	2	3	4	5			
RARO	IMPRO-BABLE	POSIBLE	PROBABLE	CASI SEGURO															
1	2	3	4	5															
		NIVEL DE PROBABILIDAD																	



11. Conocimiento del cliente y relacionamiento con nuestras partes interesadas

La Corporación realiza el análisis e investigación de tendencias y entorno, identificando los gustos, preferencias y necesidades del afiliado y su núcleo familiar; precisando las principales variables o tendencias que pueden determinar el comportamiento de un servicio o producto en el mercado; comunicando dichos criterios a los procesos o UES para la toma de decisiones.

11.1 Nuestras Partes Interesadas

GRI 102-21, GRI 102-40, GRI 102-42

Durante el año 2024, Comfanorte mantuvo su compromiso con la identificación, análisis y gestión activa de sus partes interesadas, aplicando criterios de poder, legitimidad y urgencia para su clasificación. Este ejercicio se materializó en la consolidación de 15 grupos de interés, entre ellos afiliados, trabajadores, entidades públicas, proveedores, la comunidad y aliados estratégicos.

La Corporación promovió canales de participación directa como, consultas, buzones físicos y digitales, y encuestas periódicas. Estos espacios permitieron fortalecer el relacionamiento institucional, facilitar la toma de decisiones y fomentar la mejora continua en los servicios prestados.

A continuación, se presentan los Grupos de Interés de la Corporación:



Id	Interesado	Clasificación	Prioridad
24	Afiliado	Crítico	Alta
30	Trabajadores	Crítico	Alta
33	Superintendencia de Subsidio Familiar SSF	Crítico	Alta
36	Proveedores de productos, servicios y procesos externos	Crítico	Alta
40	Familia de los trabajadores	Crítico	Alta
39	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Dependiente	Media
37	Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corponor)	Dependiente	Media
28	Miembros del Comité de Alta Dirección	Dependiente	Media
31	Comunidad Nortesantandereana	Dominante	Media
25	Beneficiarios	Dominante	Media
26	Asamblea General	Dominante	Media
27	Consejo Directivo	Dominante	Media
32	Gobernación del Norte de Santander	Discrecional	Baja
29	Pacto Global Colombia	Discrecional	Baja
38	Alcaldía de Cúcuta	Discrecional	Baja
35	Contraloría General de la Nación	Discrecional	Baja

11.2 Resultados Medición de voz del afiliado.

GRI 102-43; GRI 102-44

En cumplimiento de la Circular 00003 de 2023, se llevó a cabo la medición cuatrimestral de la Voz del Afiliado, enfocada en tres servicios clave: cuota monetaria, subsidio de vivienda (FOVIS) y crédito social. Para ello, se implementaron instrumentos de recolección de información como encuestas estructuradas y entrevistas telefónicas, logrando la participación activa de más de 3.000 afiliados. Esta medición busca establecer una retroalimentación constante que permita identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios, en el marco de un proceso de mejora continua.

Las variables evaluadas fueron:

Oportunidad

Atención o respuesta al afiliado y/o ciudadano para obtener la prestación de un servicio o entrega de un subsidio, de acuerdo a lo señalado en la normatividad, sin que exista retrasos, y de acuerdo a sus necesidades o expectativas.

Efectividad

Capacidad de dar solución o respuesta a las inquietudes de los afiliados y/o ciudadano, cumpliendo con el propósito de cada servicio o subsidio ofrecido por la Caja de Compensación Familiar, generando confianza en la gestión realizada o información ofrecida.

Calidez

Es la percepción que tiene el afiliado y/o usuario respecto a la disposición para atender y gestionar sus solicitudes; encontrándose fundamentada en la humanización, respeto, amabilidad, confidencialidad y la empatía, así como en la comunicación asertiva.

Infraestructura

Conjunto de elementos tecnológicos e instalaciones físicas, que son necesarios para la entrega de un subsidio o la prestación de un servicio; así como su mantenimiento y cuidado permanente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante la vigencia 2024:



• Subsidio - Cuota Monetaria

	Oportunidad	Efectividad	Calidez	Infraestructura
1er. Cuatrimestre	90%	93%	92%	94%
2do. Cuatrimestre	79%	87%	90%	90%
3er. Cuatrimestre	88%	90%	91%	91%
Total año actual	86%	90%	91%	92%

La evaluación de la satisfacción relacionada con la cuota monetaria evidenció resultados globalmente positivos en las cuatro variables medidas: Oportunidad (86%), Efectividad (90%), Calidez (91%) e Infraestructura (92%).

La Infraestructura se destacó como el aspecto mejor valorado, reflejando condiciones físicas adecuadas para la atención de los beneficiarios. La Calidez también mantuvo una percepción alta y estable, demostrando el compromiso del equipo humano con una atención cercana y respetuosa.

En cuanto a la Efectividad, los resultados indican confianza por parte de los usuarios en la capacidad de respuesta y solución a sus necesidades. No obstante, la Oportunidad presentó un resultado general más bajo, con un descenso notable en el segundo cuatrimestre (79%), lo cual señala la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia operativa, especialmente en periodos de alta demanda.

Estos resultados permiten identificar fortalezas importantes en la prestación del servicio y, a la vez, áreas clave para implementar acciones de mejora continua, alineadas con los compromisos de calidad y sostenibilidad Corporativa.

• Subsidio de Vivienda FOVIS

	Oportunidad	Efectividad	Calidez	Infraestructura
1er. Cuatrimestre	98%	98%	98%	98%
2do. Cuatrimestre	97%	100%	100%	100%
3er. Cuatrimestre	100%	100%	100%	100%
Total año actual	98%	99%	99%	99%

Los resultados de satisfacción del proceso de postulación y asignación del subsidio de vivienda FOVIS durante el período de reporte, reflejan un desempeño sobresaliente en todas las variables evaluadas: Oportunidad (98%), Efectividad (99%), Calidez (99%) e Infraestructura (99%).

Estos indicadores evidencian una experiencia altamente positiva por parte de los beneficiarios, resaltando la eficiencia en los tiempos de respuesta, la claridad en la gestión del proceso, el trato respetuoso y amable del personal, así como las condiciones adecuadas en los espacios de atención.

Los resultados del segundo y tercer cuatrimestre alcanzaron niveles del 100% en casi todas las variables, lo que demuestra una mejora continua y un fuerte compromiso Institucional con la calidad del servicio.

Este desempeño fortalece la confianza de los usuarios en el programa y aporta significativamente al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad social, asegurando un acceso digno, transparente y oportuno a los beneficios del subsidio de vivienda.

• Servicio de Crédito Social

	Oportunidad	Efectividad	Calidez	Infraestructura
1er. Cuatrimestre	99%	99%	100%	99%
2do. Cuatrimestre	99%	99%	100%	99%
3er. Cuatrimestre	100%	100%	100%	100%
Total año actual	99%	99%	100%	99%

El servicio de crédito social alcanzó niveles de satisfacción altamente favorables, con promedios sobresalientes en todas las variables evaluadas: Oportunidad (99%), Efectividad (99%), Calidez (100%) e Infraestructura (99%).

Estos resultados reflejan la alta confianza de los usuarios en el servicio, destacándose especialmente la calidez en la atención, que mantuvo un 100% sostenido durante los tres cuatrimestres, lo que evidencia un trato empático, humano y respetuoso por parte del equipo de trabajo. La efectividad y oportunidad presentan indicadores de excelencia operacional, que respaldan la eficiencia de los procesos y la capacidad de respuesta Institucional frente a las necesidades sociales.

A través de este servicio, la corporación continúa aportando al bienestar integral de los afiliados y sus familias, reafirmando su compromiso con el desarrollo social y sostenible.

11.4 Gestión de las PQRS GRI 417-2

En Comfanorte, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) es clave para fortalecer la calidad del servicio y avanzar en procesos de mejora continua. A través de distintos canales de atención como el buzón de sugerencias, correspondencia física, página web, sede de la SSF, correo electrónico y línea telefónica, se facilita el acceso de los usuarios a la atención de sus solicitudes.

Durante el año 2024 se recibieron un total de 1.266 PQRSF a través de los canales institucionales. Del total, las peticiones representaron el 66%, lo que evidencia una alta demanda de información, orientación o solicitudes por parte de los usuarios. En segundo lugar, las quejas y reclamos constituyeron el 31%, reflejando aspectos del servicio que requieren atención y mejora. Finalmente, las felicitaciones alcanzaron el 3%, lo que representa un reconocimiento positivo hacia la calidad de los procesos y la atención brindada.

Estos resultados permiten tener una visión general sobre las principales formas de interacción de los usuarios con la entidad, destacando tanto sus necesidades como su nivel de satisfacción frente al servicio recibido, tal como se observa en la siguiente gráfica:



En el año 2024, en comparación con el 2023, se registró un aumento del 4% en las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias. Asimismo, las Quejas y Reclamos incrementaron un 13%, mientras que las Felicitaciones disminuyeron el 31%, tal como se detalla en la siguiente tabla:

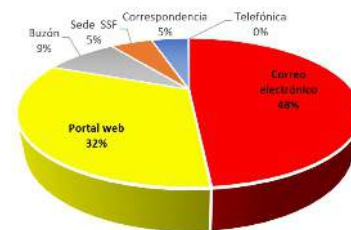
Motivo	2023	2024	%	Tendencia
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	798	833	4%	↑
Quejas y Reclamos	345	391	13%	↑
Felicitación	61	42	-31%	↓
Total General	266	374		

Canal de Atención

El canal más utilizado fue el correo electrónico (48%), seguido del portal web (32%), buzones de sugerencias (9%), sede SSF (5%), correspondencia física (5%) y línea telefónica (0,1%).

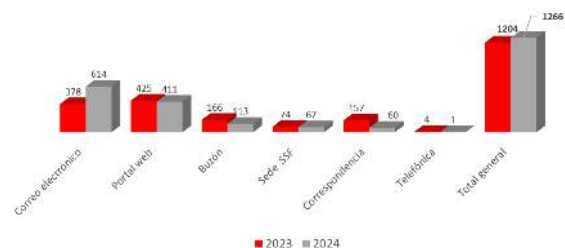
Estos resultados evidencian una preferencia por los medios digitales, lo que impulsa a la entidad a seguir fortaleciendo sus procesos de atención virtual. La gestión de PQRSF se realiza con criterios de oportunidad, respeto, acceso y confidencialidad, reafirmando el compromiso Institucional con la satisfacción del usuario y la transparencia.

A continuación, se presenta el gráfico con la distribución porcentual por canal



La comparación de los datos entre los años 2023 y 2024 revela una tendencia general al aumento en el número total de PQRSF recibidas a través de los diferentes canales de atención. En 2023 se registraron 1.204 solicitudes, mientras que en 2024 la cifra ascendió a 1.266, lo que representa un incremento del 5%.

Este crecimiento refleja una mayor interacción por parte de los usuarios con los canales institucionales, lo cual puede estar asociado tanto al fortalecimiento de los medios de atención como a un mayor ejercicio del derecho a la participación y a la expresión de opiniones frente a los servicios recibidos.





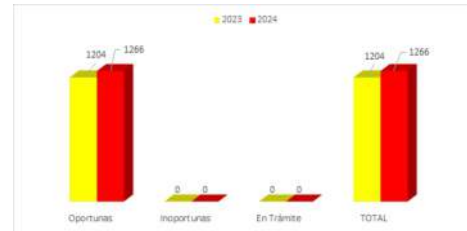
Trámites o servicios que presentaron mayor inconformidad

CÓDIGO TIPOLOGÍA SSF	CATEGORÍA SSF	TIPOLOGÍA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	120
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	32
1	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	31
2	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)	3
3	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	10
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	10
5	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Acreditación de Custodia (Incluye custodias de tíos, abuelos, parientes, novedades en custodia y cargas económica del trabajador a causa de esta figura)	3
TOTAL SUBSIDIO MONETARIO				209
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	13
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	12
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	8
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	7
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	5
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	2
43	Servicios sociales	Recreación	Alimentos y bebidas	1
49	Servicios sociales	Crédito	N/A	1
51	Servicios sociales	Discapacidad	N/A	1
TOTAL SERVICIOS SOCIALES				50
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	33
TOTAL CANALES DE ATENCION				33
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	25
30	Fondos de ley	FONINEZ	N/A	4
32	Fondos de ley	FOVIS	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
TOTAL FONDOS DE LEY				31
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	29
TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE				29

Oportunidad en la Respuesta

De las 1.266 PQRSF radicadas durante el año 2024, el 100% fueron gestionadas y respondidas de manera oportuna, lo que evidencia el compromiso Institucional con la eficiencia y la atención al usuario.

Este resultado se mantiene en línea con lo alcanzado en el año 2023, donde también se logró una oportunidad de respuesta del 100%, consolidando así un desempeño sostenido en los tiempos de atención y respuesta, como se muestra en el siguiente gráfico:

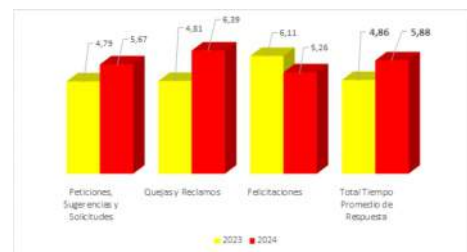


Tiempo Promedio de respuesta

Durante el año 2024, el tiempo promedio de respuesta a las PQRSF fue de seis (6) días hábiles, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente para la atención oportuna de las solicitudes. Si bien este valor representa un incremento de un (1) día con respecto al año 2023, donde el promedio fue de cinco (5) días hábiles, la Corporación mantuvo el 100% de cumplimiento en los tiempos legales de respuesta.

Este resultado refleja el compromiso institucional con la eficiencia, la transparencia y el respeto por los derechos de los usuarios, consolidando una gestión responsable y centrada en la mejora continua del servicio.

En el siguiente gráfico se detallan los tiempos promedio de respuesta a las PQRSF durante el año 2024, así como su comparación con el año 2023:



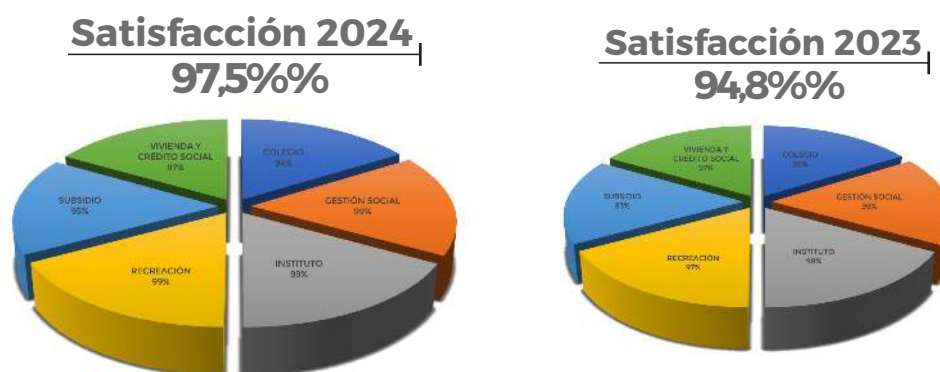


11.5 Satisfacción del Cliente (Percepción) GRI 417-3

Comfante realiza anualmente la evaluación de la satisfacción de los servicios ofrecidos a sus afiliados y al público en general. A partir de esta información, se identifican observaciones clave que son analizadas conjuntamente con cada Unidad Estratégica de Servicio (UES), lo que permite definir planes de acción orientados a responder oportunamente a las oportunidades de mejora detectadas. En caso de ser necesario, se implementan acciones correctivas y de mejora continua, las cuales se registran y hacen seguimiento a través del aplicativo del Sistema de Gestión Integral - KAWAK.

Asimismo, la Corporación cuenta con una estrategia permanente de formación en Cultura de Servicio al Cliente dirigida a todo el personal, con el objetivo de garantizar que cada persona que acceda a nuestros servicios viva una experiencia positiva, cercana y gratificante, fomentando así su fidelización y recomendación.

La percepción de satisfacción de los usuarios durante el año 2024 alcanzó un 97,5%, lo que representa un incremento del 2,7% con respecto al año 2023. Este resultado evidencia una mejora continua en la calidad del servicio y el fortalecimiento de la experiencia del usuario, como se observa en la siguiente imagen



11.6 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente GRI 418-1

Durante el año 2024, no se presentaron reclamaciones fundamentadas relacionadas con violaciones a la privacidad de los usuarios, ni con pérdida, filtración o mal manejo de datos personales por parte de Comfante.

Este resultado refleja el compromiso Institucional con la protección de la información personal y la confidencialidad de los datos de sus afiliados, usuarios y demás grupos de interés, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de habeas data y protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013).

La Corporación mantiene activos sus protocolos de seguridad de la información, controles tecnológicos y procedimientos internos, orientados a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos, así como a prevenir cualquier tipo de vulneración o incidente asociado al manejo de la información. Es por esto que, durante el periodo de reporte en la vigencia 2024 se capacitaron 236 trabajadores de la Corporación.

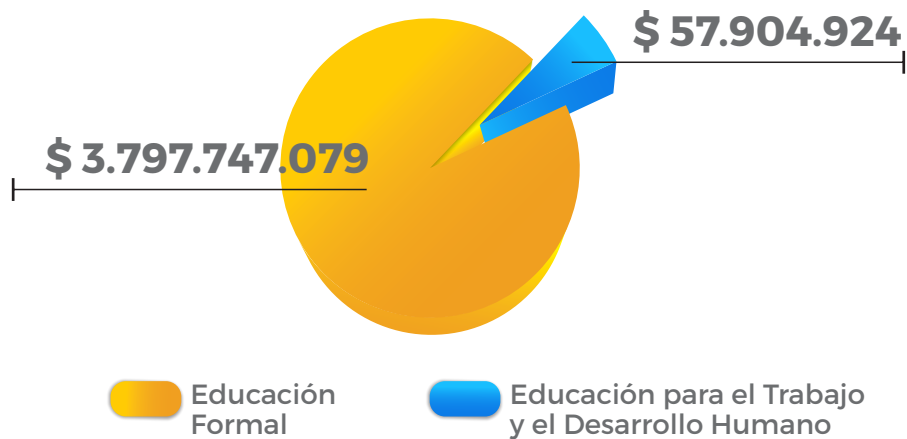




12. Desarrollo e Inversión Social



LÍMITE MÁXIMO DE INVERSIONES DE LA VIGENCIA 2024		
Servicio	Valor ejecutado	Participación
Educación Formal	\$ 3.797.747.079	98%
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	\$ 57.904.924	2%
TOTAL EJECUCION 2024	\$ 3.855.652.003	100%



12.1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados: GRI 102-10 y GRI 203-1

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, ejecutó un total de inversiones por valor de \$3.855.652.003 en la vigencia 2024.

La inversión realizada en Educación Formal por valor de \$3.797.747.079, y en el servicio de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se invirtió un valor de \$57.904.924.

12.2 Impactos económicos indirectos significativos: GRI 203-2

Los impactos económicos generados de las inversiones realizadas durante el año de reporte son las derivadas de la gestión social que marca de manera positiva en la población beneficiada de los programas y proyectos realizados. Los impactos se traducen en inyectar a la población oportunidades y beneficios para el mejoramiento en su calidad de vida a través de los programas de capacitación, recreación y atención a los adultos mayores y a personas en condición de discapacidad.

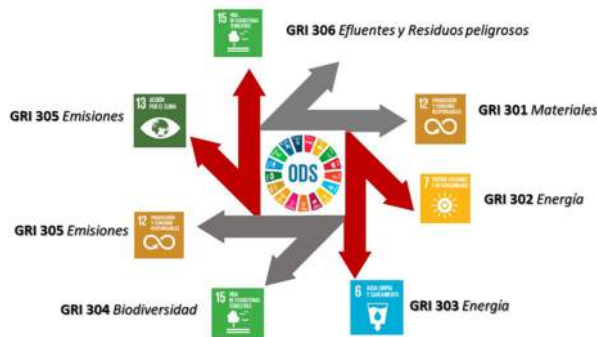


13. Protección del Medio Ambiente

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 en la Corporación es fundamental para asegurar una operación responsable y sostenible. Este sistema no solo garantiza el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, sino que también refleja un firme compromiso con iniciativas globales como el Pacto Global, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Una gestión ambiental efectiva permite a la Corporación minimizar los impactos negativos de sus actividades sobre el medio ambiente, promoviendo prácticas sostenibles y el uso eficiente de recursos. Esto incluye la reducción de emisiones contaminantes, la gestión adecuada de residuos y el ahorro energético, entre otros. Además, la integración del SGA con el Direccionamiento Estratégico Corporativo y el Sistema de Gestión Integral (SGI) de Comfanorte asegura una coherencia y alineación de todos los procesos y servicios con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

Es esencial destacar que un SGA bien gestionado contribuye a mejorar la reputación de la Corporación, fortalecer la relación con las partes interesadas y abrir nuevas oportunidades de negocio. La adopción de prácticas ambientales responsables puede resultar en ahorros económicos a largo plazo, a través de la eficiencia operativa y la innovación. En definitiva, la gestión ambiental no solo es una obligación regulatoria y ética, sino también una estrategia clave para el desarrollo sostenible y la competitividad en el mercado.

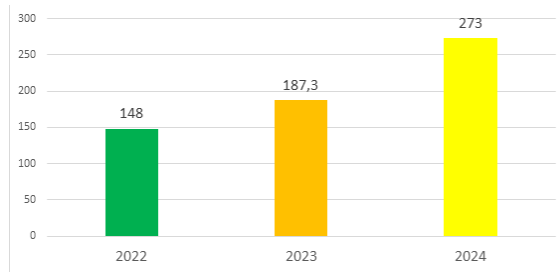


13.1 Legislación y normativa ambiental. GRI 307-1

Al igual que en los reportes de informes anteriores, no se ha presentado ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normatividad vigente, ya que hasta al momento siempre que se realiza algún proyecto, se cumple con los requerimientos exigidos en aspectos ambientales. Nuestro nivel de cumplimiento de requisitos legales al período del informe es de 99%.

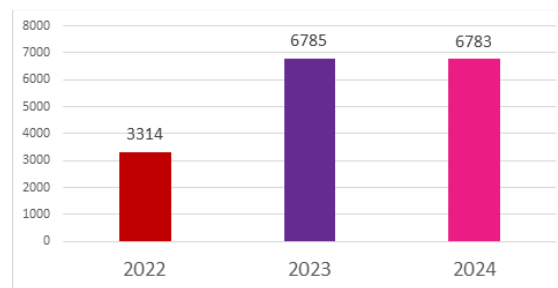
13.2 Reducción del consumo energético GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-4.

En la vigencia 2024, se generó un aumento significativo en cuanto al consumo de energía en las sedes. El indicador para la vigencia no disminuyó con respecto al año 2023.



13.3 Reducción del consumo de agua GRI 303-1

En la vigencia 2024, se mantuvo el consumo de agua en las sedes, con respecto a la vigencia 2023.



Nuestro esfuerzo por proteger los recursos naturales la biodiversidad se materializa en las acciones que desarrollamos y en el involucramiento de nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente. Contamos con mecanismos como nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), y la política Ambiental. Fortalecemos nuestro compromiso medio ambiental con el cumplimiento a la normativa ambiental vigente y nuestra adhesión al Pacto Global. El Centro Recreacional Eco-parque se opera en convenio con INDENORTE, y presenta una zona de alto valor en la biodiversidad, el cual mantiene su operación en GRI 30



13.4 Derrames significativos. GRI 306-3

Debido a que nuestras operaciones son de prestación de servicios y no industrial, durante el año de reporte no se identifican derrames accidentales de residuos y productos químicos. Sin embargo, la Corporación tiene identificado dentro de su procedimiento de emergencia, las fuentes que pueden generar un incidente y/o accidente ambiental por derrame de sustancias o residuos peligrosos dentro de las cuales se encuentran: bombillas tipo tubos fluorescentes, tóner, hidrocarburos, aceites usados, pinturas para interiores y exteriores, disolventes, insumos de aseo.

A continuación, se describe el procedimiento a seguir en caso de presentarse este tipo de emergencias.

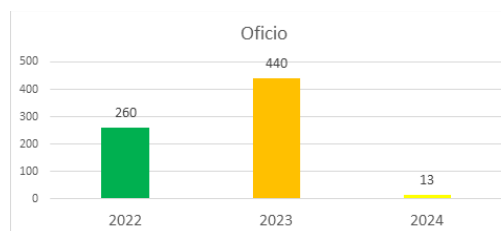
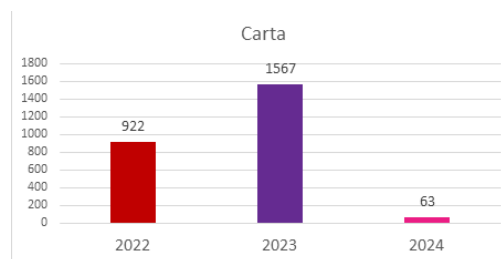
1. Identificar la fuente de derrame
2. Emplear elementos de protección personal
3. Aislar la zona (En caso de derrame de sustancias de tubos o bombillas de mercurio, evacuar el área por 30 minutos).
4. Verificar las indicaciones establecidas en las fichas de seguridad de la sustancia o residuo
5. ¿Se puede controlar?
6. Si la respuesta es NO Llamar al centro de emergencias más cercano
7. Si la respuesta es SI Continuar con la actividad
8. Proteger los sumideros o desagües cercanos para evitar que la sustancia llegue a la red sanitaria.
9. Recoger la sustancia/residuo derramado/o con el material absorbente.
10. Disponer la sustancia/residuo recogido/a en bolsa roja
11. Rotular la bolsa roja.
12. Almacenar en el área estipulada.
13. Reportar el incidente en el módulo de Actos y condiciones inseguras.

1	5to piso
2	3er piso
3	Colegio
4	Centro Educativo
5	Centros Vacacionales Los Guayabales y Salazar de las Palmas
6	CDIS Cúcuta, Patios y Zulia
7	CDIS Ocaña
8	Parqueadero
9	Ecoparque
10	UISC Ocaña, Tibú y Pamplona
11	7mo piso
12	Mezanine
13	Oficinas Administrativas del 2do al 9no piso
14	Centro de Servicios
15	Centro de Experiencias
16	Vivienda
17	Programas Especiales

13.5 Materiales utilizados por peso o volumen. GRI 301-1

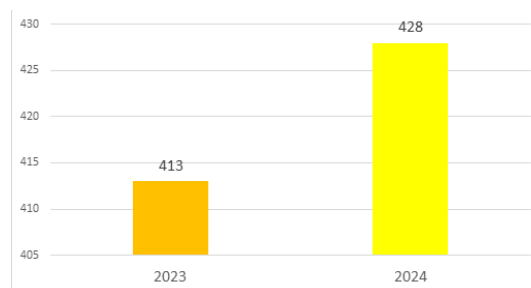
En la vigencia 2024, hubo una disminución significativa en cuanto a la compra de resmas oficio y carta, teniendo en cuenta que se ejecutaron acciones conjuntas desde el SGA y el proceso de Gestión Administrativa, para verificar la existencia de resmas de la vigencia anterior en los procesos y que se diera uso a las mismas, así como la proyección de las resmas a utilizar de acuerdo a los resultados de las compras en la vigencia anterior.

Consumo de Papel



Consumo de Tóner

En la vigencia 2024 se generó un aumento en la compra del tóner en los diferentes procesos de la Caja, el indicador no disminuyó con respecto a la vigencia 2023.





14. Personas que integran la Corporación

14.1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. GRI 416-1

La evaluación de los impactos referentes a la seguridad y salud en los servicios ofrecidos, los incluye el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de su cumplimiento en la normatividad y la identificación de peligros y valoración del riesgo a través de la Guía Técnica Colombia GTC45 para cada uno de las sedes y cargos de la Corporación.

14.2 Información de los trabajadores de la Corporación: GRI 102-8

Para la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte, es fundamental la gestión del Talento Humano, en su perspectiva de potencialidades tal como lo señala el objetivo No. 7 del direccionamiento estratégico 2024-2028: “Generar una gestión del conocimiento que permita mejorar las competencias personales a través del conjugar el saber-hacer-ser, que aporte en el accionar y en el desempeño corporativo”, esto, a través del cumplimiento de las estrategias de realizar formaciones y entrenamientos que propendan por mejorar el pragmatismo de los trabajadores en su labor y, realizar formaciones y toma de conciencia para la adhesión del sistema de gestión integral en los componentes de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información, por parte de los trabajadores de la Caja.

El bienestar de nuestros colaboradores y su familia son importantes para nuestra Corporación, por lo cual, se busca equilibrio en su vida personal y laboral a través de un programa de bienestar social, un buen clima laboral, igualdad de oportunidades, estabilidad laboral y condiciones dignas para el desarrollo de su trabajo.

Así mismo, nuestra Corporación, es participe de la formación laboral complementaria de los jóvenes estudiantes del Sena en su etapa lectiva y/o productiva y practicantes universitarios o de los diferentes institutos o corporaciones educativas a través de su vinculación con contratos de aprendizaje o convenios interinstitucionales, con el fin de fomentar en ellos las primeras herramientas para su impulso laboral.

TIPO DE CONTRATO	GENERO	
	F	M
TERMINO FIJO	192	116
TERMINO INDEFINIDO	110	81
SENA	24	3
PRACTICANTES	86	17
TOTAL	412	217

*Cantidad total personas con vinculación directa año 2024.

Al cierre del año 2024, el número total de colaboradores fue de 629; de los cuales 499 correspondientes a personal directo en modalidad de contrato a término fijo e indefinido, 27 fueron aprendices SENA contratados por la Corporación en modalidad de Contrato de Aprendizaje en etapa lectiva y productiva y, 103 como practicantes distribuidos en los diferentes procesos de la Corporación. El 65% de los colaboradores al finalizar el año 2024 en la Corporación fueron mujeres y el 35% hombres.

El índice de rotación del personal para el año 2024 fue del 1,02%, con un total de 197 personas contratadas y 200 personas desvinculadas por terminación de su contrato laboral o renuncia. GRI 401-1.

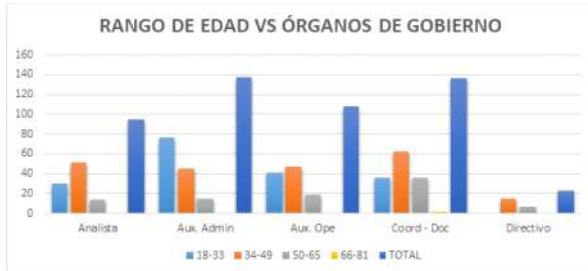


PROMEDIO DE TRABAJADORES AÑO 2024	CANTIDAD
No. DE PERSONAS CONTRATADAS	197
No. DE PERSONAS DESVINCULADAS	200
ÍNDICE DE ROTACIÓN	1,02



14.3 Diversidad en órganos de gobierno y empleados GRI 405-1

AÑO 2024					
RANGO DE EDAD	Analista	Aux. Admin	Aux. Ope	Coord - Doc	Directivo
Área de trazado	30	77	41	36	1
34-49	51	45	47	62	15
50-65	14	15	19	36	7
66-81	0	0	1	2	0
TOTAL	95	137	108	136	23



14.4 Representación de los trabajadores en comités formales en seguridad y salud en el trabajo. GRI 403-1

La participación de los trabajadores, se evidencia en la elección y conformación del (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y del Comité de Convivencia Laboral (COCOLA).

- El COPASST se ha reunido de manera mensual de acuerdo a lo establecido en la resolución 2013 de 1986, dando cumplimiento al 100% de las 12 reuniones programadas con 12 reuniones ejecutadas en el 2024.



- El Comité de convivencia laboral se ha reunido de manera trimestral dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, modificada por la Resolución 1356 del 2012 y demás normatividad legal aplicable, dando cumplimiento al 100% de las 3 reuniones programadas con 03 de reuniones ejecutadas en el 2024.



14.5 Políticas de remuneración GRI 102-35

Para establecer la remuneración salarial, la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander Comfanoorte, tiene establecidos escalafones de cargo, teniendo en cuenta principios de equidad, igualdad de género y diversidad. La Corporación realiza una revisión salarial, con el objetivo de mantener una compensación competitiva en el mercado, teniendo en cuenta el presupuesto asignado y aprobado para el año vigente.

14.6 Proceso para determinar la remuneración GRI 102-36

La remuneración para los integrantes del Consejo Directivo es definida y aprobada por la Asamblea General de Empleadores Afiliados. La remuneración del Director Administrativo y, los escalafones salariales, son definidos por el Consejo Directivo, el aumento salarial de los docentes del colegio se realiza anualmente de acuerdo al Decreto que expide el Gobierno Nacional.

14.7 Compensación anual total GRI 102-38 e incremento porcentual total anual GRI 102-39

No se reporta, teniendo en cuenta que en el año 2024 no se reportó.

14.8 Acuerdos de negociación colectiva GRI 102-41

Comfanoorte promueve la equidad e igualdad en los colaboradores, respetando así, el derecho libre de asociatividad para que exista un trabajo digno y decente que promueve la estabilidad laboral y las negociaciones que mejoren las oportunidades y la calidad de vida de los trabajadores.



En la Corporación, existen 3 tipos de acuerdo de negociación colectiva: la Convención Colectiva celebrada con Sindicato de trabajadores de Comfanorte (SINTRACOMFANORTE), Unión Sindical de trabajadores de Comfanorte (USTC) y la Asociación de trabajadores de Comfanorte (ASOTRACOMFANORTE). El 83% se encontraba sindicalizada (USTC - ASOTRACOMFANORTE), el 15% se encontraba convencionada (SINTRACOMFANORTE), y, el 2% restante no se encontraba vinculado a ninguna negociación colectiva a corte del 31 de diciembre de 2024.

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
DESCRIPCIÓN	Nro. DE TRABAJADORES 2023	Nro. DE TRABAJADORES 2024
Sindicalizado	448	411
Convencionado	46	76
Ninguno	8	12
TOTAL	502	499

14.9 Beneficios para los empleados a tiempo completos que no se dan a los empleados a tiempo parciales o temporales GRI 401-2

Los beneficios extralegales para los colaboradores de la Corporación en el año 2024, se definen de acuerdo a su tipo de asociación colectiva teniendo en cuenta que los colaboradores tienen contrato laboral directo con la Corporación.

Convención Colectiva de trabajadores de Comfanorte SINTRACOMFANORTE:

- Prima de Vacaciones: pagadera a todos los trabajadores al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- üAuxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores según su escalafón.
- üAuxilio Funerario por Muerte: 1 SMMLV para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- üBonificación Semestral: pagadera a todos los trabajadores en junio y diciembre según su escalafón.
- üPrima de Antigüedad: Pagadera a todos los trabajadores cuando se cumplen las condiciones y tiempo de antigüedad.
- üPrima de Semana Santa: pagadera a todos los trabajadores anualmente
- üAuxilio de Anteojos: pagadera a todos los

- trabajadores anualmente
- üAuxilio Educativo: Se paga según necesidad del sindicalizado.
- üAuxilio Fondo de Empleados: Se paga según necesidad del sindicalizado.
- Unión Sindical de Trabajadores Comfanorte USTC:
- üPrima de Vacaciones: Pagadera a todos los trabajadores al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- üAuxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores mensualmente según su escalafón.
- üPrima de Servicios Adicional: reconocida a todos los trabajadores según su escalafón.
- üAuxilio Funerario por Muerte: 1 SMMLV para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- üBonificación Semestral: pagadera a todos los trabajadores en junio y diciembre según su escalafón.
- üGastos de Representación: pagadero a los trabajadores según su escalafón.
- üAuxilio Educativo: Se paga según necesidad del sindicalizado.
- üAuxilio de Anteojos: pagadera a todos los trabajadores cada 2 años
- Asociación de Trabajadores de Comfanorte ASOTRACOMFANORTE:
- üPrima de Vacaciones: Pagadera a todos los trabajadores al momento de salir a disfrutar las vacaciones.
- üAuxilio Especial de Transporte: pagadero a los trabajadores mensualmente según su escalafón.
- üPrima de Servicios Adicional: reconocida a todos los trabajadores según su escalafón.
- üAuxilio Funerario por Muerte: 1 SMMLV para los beneficiarios del trabajador fallecido.
- üBonificación Semestral: pagadera a todos los trabajadores en junio y diciembre según su escalafón.
- üGastos de Representación: pagadero a los trabajadores según su escalafón.
- üAuxilio Educativo: Se paga según necesidad del sindicalizado.
- üAuxilio de Anteojos: pagadera a todos los trabajadores cada 2 años



14.10 Permiso parental GRI 401-3

Se presentaron licencias de maternidad y paternidad, no hubo deserción después de la licencia, todos retornaron a su actividad laboral.

LICENCIAS	CANTIDAD	RETORNARON
MATERNIDAD	7	7
PATERNIDAD	4	4
TOTAL	11	11

14.11 Accidentalidad, Enfermedades Laborales: GRI 403-2, GRI 403-3

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene una cobertura total de los colaboradores de la Corporación sin tener en cuenta su acuerdo sindical.

TIPO DE EVENTO	CANTIDAD EN EL AÑO 2024
ACCIDENTES DE TRABAJO	15
ENFERMEDADES LABORALES	1

AUSENTISMO LABORAL MENSUAL DEL AÑO 2024:



ANÁLISIS DE AUSENTISMO DEL AÑO 2024:

- El ausentismo de COMFANORTE se ha analizado con los siguientes eventos: incapacidad por enfermedad general, incapacidad por accidente de trabajo, licencia de maternidad, ley maría, calamidad familiar y otros (por ejemplo: matrimonio).
- Los resultados que se evidencian en las gráficas son el ausentismo presentado por parte de los trabajadores directos de COMFANORTE.
- Se evaluó el ausentismo de los trabajadores directos COMFANORTE, teniendo como base 2066 eventos que han generado 5551 días perdidos de enero a diciembre de 2024.
- La población analizada en el presente informe integra a los trabajadores directos de la empresa, con un promedio de 539 trabajadores por mes.

FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD DIRECTOS COMFANORTE:



ANÁLISIS FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD DIRECTOS COMFANORTE:

- En el mes de enero se presentó 0 accidentes de trabajo en la población directa de COMFANORTE.
- En el mes de febrero se presentó 1 accidente de trabajo de un trabajador de la sede ECOPARQUE.
- En el mes de marzo se presentaron 2 Accidente de trabajo; de una trabajadora de la sede del CENTRO EDUCATIVO COMFANORTE y un trabajador del EDIFICIO SEDE.
- En el mes de abril se presentaron 3 Accidentes de trabajo; de un trabajador de la sede ECOPARQUE, un trabajador del CENTRO EDUCATIVO y un trabajador de EDIFICIO SEDE.
- En el mes de mayo se presentó 0 accidentes de trabajo en la población directa de COMFANORTE.
- En el mes de junio se presentó 1 accidente de trabajo de una trabajadora de la sede COLEGIO COMFANORTE.
- En el mes de julio 1 se presentó un accidente de trabajo de un trabajador de la sede ECOPARQUE.
- En el mes de agosto se presentó 4 Accidente de trabajo; de una trabajadora y un trabajador de EDIFICIO SEDE, una trabajadora y un trabajador de ECOPARQUE.
- En el mes de septiembre se presentó 1 Accidente de trabajo de una trabajadora de la sede COLEGIO COMFANORTE.
- En el mes de octubre presentó 1 Accidente de trabajo de una trabajadora de la sede ECOPARQUE.
- En el mes de noviembre se presentó 0 accidentes de trabajo en la población directa de COMFANORTE.
- En el mes de diciembre presentó 1 Accidente de trabajo de una trabajadora de la sede ECOPARQUE.



SEVERIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD DEL AÑO 2024:



ANÁLISIS DE LA SEVERIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD DEL AÑO 2024:

- En el mes de mayo se perdieron 66 días perdidos derivados de una prórroga de una AT presentado en el mes de marzo de 2024 del EDIFICIO SEDE.
- En el mes de junio se perdieron 23 días perdidos por un AT presentado en COLEGIO COMFANORTE y un prórroga de una AT presentado en el mes de marzo de 2024 del EDIFICIO SEDE.
- En el mes de julio se presentaron 0 días perdidos por accidentes de trabajo.
- En el mes de agosto se perdieron 10 días perdidos de los AT presentados en ese mes.
- En el mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se presentaron 0 días perdidos por accidentes de trabajo.

ANÁLISIS DE TASA DE ACCIDENTALIDAD DEL AÑO 2024:

- En el mes de enero se presentó una tasa de accidentalidad del 0,0 % del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de febrero se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de marzo se presentó una tasa de accidentalidad del 0,4% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de abril se presentó una tasa de accidentalidad del 0,5% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de mayo se presentó una tasa de accidentalidad del 0,0% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de junio se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de julio se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de agosto se presentó una tasa de accidentalidad del 0,7% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de septiembre se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de octubre se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de noviembre se presentó una tasa de accidentalidad del 0,0% del personal directo de COMFANORTE.
- En el mes de diciembre se presentó una tasa de accidentalidad del 0,2% del personal directo de COMFANORTE.

TASA DE ACCIDENTALIDAD





Capacitaciones de formación que tiene como finalidad preparar a los trabajadores de la corporación de manera segura a prevenir lesiones o incidentes mediante la toma de conciencia.

Funciones y responsabilidades del COPASST y Comité de Convivencia Laboral, Taller desorden musculo esquelético, Higiene postural, Pausas activas, Movilidad articular, Hábitos saludables, las 5'S del orden y aseo, Tamizaje cardiovascular y visual, Higiene del sueño, Riesgo Biomecánico, Actos y condiciones inseguras, Identificación de peligros y control de riesgos, Seguridad vial, Prevención de lesiones por movimiento repetitivo y por inadecuada higiene postural, Taller escuela de columna y de MMSS, Conservación visual, Uso adecuado de EPP, Salud mental y Autocuidado, Trabajo en equipo, Primeros auxilios, incendios y evacuación, Prevención de caídas al mismo nivel, Simulacro de evacuación y respuesta ante emergencias, Estilos de vida saludable, Riesgo público y movilidad segura.

CELEBRACIÓN DE LA SEMANA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2024

1. Inauguración de la Semana de Seguridad y Salud en el trabajo.



2. Stand de riesgo biomecánico realizado por los practicantes de UNIPAMPLONA.



3. Stand de la ARL.





4. Tamizaje visual



5. Tamizaje cardiovascular.



6. Capacitación de Estilo de vida saludable.



7. Capacitación de seguridad vial.





8. Donación de sangre.



9. SPA de manos.



TALLER DE ESPALDA SANA



JORNADA DE SALUD





CAPACITACIÓN DE BRIGADA DE EMERGENCIA



PAUSAS ACTIVAS





14.12 Media de horas de formación al año por empleado GRI 404-1

TEMATICA	HORAS	PROMEDIO
Sistema de Gestión de Calidad	20	0,04
Concientización Ambiental	3	0,006
Servicio al Cliente y Protección de Datos	30	0,06
Sistema del Subsidio Familiar	45	0,9
Aplicativos de la Caja	1	0,002
Seguridad y Salud en el Trabajo	90	0,18
Direccionamiento Estratégico	28	0,056

14.13 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición GRI 404-2

Felicidad en el Trabajo

El bienestar social de los funcionarios de Comfanorte es una prioridad estratégica que busca promover un ambiente laboral saludable, fortalecer los vínculos entre colaboradores y fomentar su desarrollo integral. Durante el año 2024, se implementaron diversas iniciativas enfocadas en la calidad de vida, el equilibrio trabajo-familia y el crecimiento personal y profesional.

Promoción de la Actividad Física:

- Realización del "Festival de Penaltis, Femenino y Masculino" como actividad deportiva.
- Incentivos (transportes y dotación de uniformes) para participar en los "Juegos Intercajas 2024".
- Actividades Culturales y Recreativas:
- Celebraciones Institucionales Y Organización de eventos como:
 - “Día de la Mujer”
 - “Día del Hombre”
 - “Día de la familia”
 - “Día de Halloween, Día del Niño”, dirigido a los hijos de los funcionarios.
 - “Eucaristía y Entrega de detalle (Bonos de Consumo) a Cumpleañeros”, dirigido a los cumpleaños de cada mes durante el año 2024.
 - Novenas Navideñas 2024.
 - Fiesta de Despedida Fin de año 2024.
 - Celebración de “Quinquenios” 2024, dirigida a los funcionarios con 5, 10, 15, 20, 25 y 45 años de trayectoria laboral en la Caja.

Charlas y Capacitaciones:

Conforme el plan de capacitaciones entrenamiento y reentrenamiento se realizan las siguientes capacitaciones:

- Trabajo Seguro en Alturas
- Taller teórico práctico "La fotografía y producción audiovisual con calidad e inmediatez"
- Capacitación en Contratación Laboral y Seguridad Social 2024
- Seminario de Actualización Tributaria
- Direccionamiento Estratégico 2024-2028
- Seminario de Actualización Tributaria
- Primer encuentro de la red de educación del año 2024
- Tipos de evaluación, conceptos básicos y estrategias para la construcción de preguntas contextualizadas
- Aspectos Generales del Reglamento Interno de Trabajo
- Nueva Versión Modulo Recepción de Facturas con Dispapeles
- Diplomado Liderazgo Estratégico en RRHH
- Taller Novedades y Herramientas para fortalecer la Gestión del Control Interno
- Seminario SECOP II y TVEC
- Encuentro IAAPA 2024+ Latin American Amusement Expo
- III Foro Fosfec Un aliado para los empresarios a través de los procesos de formación
- Encuentro de Cajas de Compensación: Abordando los desafíos de SAP en conjunto
- Entrenamiento - reentrenamiento en Primeros Auxilios
- Entrenamiento - reentrenamiento en Salvamento Acuático
- XIX Encuentro Nacional de Auditores y Revisores Fiscales de Cajas de Compensación Familiar Amazonas 2024
- ACTUALIZACION AUDITORES NTC ISO 27001:2022
- Capacitación en Ciberseguridad
- I Congreso Internacional Multimedia Update 2024
- Manipulación de Alimentos
- Primeros Auxilios
- Salvamento Acuático-Guayabales
- II Encuentro Nacional de Talento Humano
- Seguridad de la Información
- Formación y Toma de conciencia en directrices en materia de atención al cliente y protección de datos personales.



- Congreso “Creemos, Creamos: Futuros Posibles, 70 años de las Cajas de Compensación Familiar”
- Concientización Ambiental
- FONIÑEZ 2024: Construyendo Futuros para un Desarrollo Infantil Integral
- Seguridad de la Información
- Certificación por competencias en atención al cliente
- Exógena en medios electrónicos
- Seminario de Comunicaciones FEDECAJAS CREA 2024 "Comunicar para Transformar"
- Higiene del Sueño
- Competencias Digitales Avanzadas
- XVI Encuentro Nacional De Atención E Interacción Con El Ciudadano
- ENTRENAMIENTO Y/O REENTRENAMIENTO EN TRABAJO SEGURO EN ALTURAS
- Seminario Taller De Actualización De Herramientas Prácticas Para La Gestión del Control Interno.
- Socialización Programa de Transparencia y Ética Comfanorte.
- Riesgos de Corrupción, Lavado de activos, financiación de terrorismo y soborno transnacional.
- Taller de Planeación Estratégica en Tecnologías de la Información.

- Cifras de impacto
- Durante el 2024 se realizaron 192 inducciones generales correspondientes a los trabajadores que ingresaron a la Corporación.

14.14 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional GRI 404-3

En la medición de Cobertura de la Evaluación de desempeño, para la vigencia 2024 se aplicaron las Evaluaciones de Desempeño de la vigencia 2023 a 478 trabajadores vinculados a la caja para ese año dando cumplimiento al 95.22% permitiendo mejorar el desempeño mediante la evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal.

14.15 Seguimiento al Proceso de Cierre de Brechas

Para el año 2024 se identificaron con 204 brechas que comprenden tanto el nivel de Educación (Bachiller, Técnico/Tecnólogo y Profesional) como el de Formación (Curso Sistemas integrados de Gestión y/o Manejo de herramientas ofimáticas) de 301 identificadas en el 2023, a las cuales se les está realizando seguimiento para dar cumplimiento al compromiso de cierre.



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Día de la Mujer



Día del Hombre



Festival de Penaltis



Eucaristía





Halloween



Juegos Intercajas



Novenas





15. Respeto por los Derechos Humanos

GRI 412-2; GRI 412-3



La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander (Comfanorte) reafirma su compromiso institucional como promotora activa de los Derechos Humanos y del cumplimiento riguroso de la normatividad nacional e internacional en esta materia. En consonancia con su misión y su visión como actor clave en el desarrollo del bienestar integral de la población afiliada y de las comunidades de la región, Comfanorte reconoce que tiene la responsabilidad de actuar como agente transformador en la defensa, garantía y promoción de los derechos fundamentales de las personas.

Partiendo de este compromiso, Comfanorte se adhiere a los principios establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y demás instrumentos que salvaguardan los derechos individuales y colectivos, en el marco del respeto, la equidad, la inclusión y la justicia social. En todas sus operaciones, procesos y relaciones corporativas, se asegura de no generar impactos negativos en el ejercicio de estos derechos, manteniendo una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de discriminación, abuso o vulneración.

Nuestra Caja impulsa activamente una cultura de respeto por los derechos humanos entre todos sus grupos de interés, incluyendo colaboradores, afiliados, empleadores, proveedores, contratistas, aliados estratégicos, órganos de gobierno corporativo y la sociedad en general. Este compromiso se traduce en la implementación de políticas, procedimientos y acciones concretas que promueven la dignidad humana, el trato justo, la diversidad y la participación social.

En el marco de su objeto social, Comfanorte orienta sus esfuerzos hacia el desarrollo integral del individuo, garantizando la equidad en el acceso a los servicios sociales, la protección a las poblaciones vulnerables y el fortalecimiento del tejido social. Cada programa y servicio de la Caja es diseñado y ejecutado con un enfoque basado en derechos, buscando siempre atender las necesidades y expectativas de la comunidad, sin distinción de género, edad, orientación sexual, condición étnica, cultural o socioeconómica.

Asimismo, Comfanorte reconoce que el respeto y la protección de los derechos humanos son elementos esenciales para consolidar una convivencia pacífica, fortalecer la cohesión social y avanzar hacia un modelo de desarrollo sostenible e incluyente en el Norte de Santander. Por ello, continúa fortaleciendo sus capacidades para identificar riesgos, prevenir afectaciones y garantizar entornos seguros y respetuosos en todos los espacios de actuación de la Corporación.



16. Cooperación y Alianzas Estratégicas

Para la vigencia 2024 Comfanorte suma esfuerzos con instituciones internacionales y nacionales con el fin de contribuir de manera integral e impactar de manera más concluyente y efectiva a la vulnerabilidad de la población para que puedan ser satisfechas sus necesidades y obtener más oportunidades en sociedad.

16.1 Participación en Iniciativas Externas GRI 102-12

- Red Colombiana del Pacto Global
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC

16.2 Afiliación a Asociaciones GRI 102-13

Hacemos parte de diferentes equipos interinstitucionales, relacionados con nuestra misión social y con las actividades que desarrollamos, entre ellos:

- ASOPAGOS
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Superintendencia de Subsidio Familiar
- Cajas sin Fronteras
- Federación Nacional de Comerciantes Seccional Norte de Santander FENALCO
- Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar
- Asociación Cámara Regional de la Construcción - CAMACOL
- Corporación Mixta de Promoción de Norte de Santander
- CORPOCERO
- Corporación de la Zona Industrial de Cúcuta CORPOINDUSTRIAL
- Lonja de Propiedad Raíz de Norte de Santander y Arauca
- Pacto por la Transparencia del Sistema de Subsidio Familiar





17. Tabla de Indicadores

GRI-GRI 102-55



ESTÁNDAR GRI		INFORME 2019	
100 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		EJE DE SOSTENIBILIDAD	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Nuestra Corporación	5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Corporación	5;27
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra Corporación	9
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra Corporación	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra Corporación	5
102-6	Mercados servidos	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	27
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra Corporación	7;8
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas que integran la Corporación	69
102-9	Cadena de suministro	Nuestra Corporación	9
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Desarrollo e Inversión Social	66
102-11	Principio o enfoque de precaución	Cumplimiento de la Legislación	11
102-12	Iniciativas externas	Cooperación y Alianzas Estratégicas	83
102-13	Afiliación a asociaciones	Cooperación y Alianzas Estratégicas	83
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección	5
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Gestión del Riesgo Corporativo	5;60
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo	23
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno Corporativo	23



GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	23
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	24
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cumplimiento de la Legislación	11
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo	24
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	23
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	24
102-25	Conflictos de intereses	Cumplimiento de la Legislación	11
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Gobierno Corporativo	24
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	11
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento de la Legislación	11
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gestión del Riesgo Corporativo	60
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión del Riesgo Corporativo	60
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nuestro Sistema de Gestión Integral	15
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	11
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Cumplimiento de la Legislación	11
102-35	Políticas de remuneración	Personas que integran la Corporación	69
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Personas que integran la Corporación	69
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Cumplimiento de la Legislación	12
102-38	Ratio de compensación total anual	Personas que integran la Corporación	69
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Personas que integran la Corporación	69



PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Personas que integran la Corporación	71
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cumplimiento de la Legislación	11
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-47	Lista de temas materiales	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-48	Reexpresión de la información	Cumplimiento de la Legislación	11
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Cumplimiento de la Legislación	11
102-50	Periodo objeto del informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-51	Fecha del último informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	3
102-56	Verificación externa	Nuestro Informe de Sostenibilidad	10
ENFOQUE DE GESTION			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comprometidos con la Sostenibilidad	20
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comprometidos con la Sostenibilidad	20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comprometidos con la Sostenibilidad	20



200 ECONÓMICOS			
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Solidez Financiera Corporativa	51
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Cumplimiento de la Legislación	11
201-3	Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cumplimiento de la Legislación	11
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Cumplimiento de la Legislación	11
202	PRESENCIA EN EL MERCADO		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cumplimiento de la Legislación	11
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Personas que integran la Corporación	69
203	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Desarrollo e Inversión Social	66
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Desarrollo e Inversión Social	66
204	PRESENCIA EN EL MERCADO		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Cumplimiento de la Legislación	11
205	ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Cumplimiento de la Legislación	11
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión del Riesgo Corporativo	60
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	11
206	COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Cumplimiento de la Legislación	11
300 AMBIENTALES			
301	MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Declaraciones ambientales	13;67
301-2	Insumos reciclados utilizados.	Protección del Medio Ambiente	67
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	Declaraciones ambientales	13



302	ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Protección del Medio Ambiente	67
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Protección del Medio Ambiente	67
302-3	Intensidad energética.	Declaraciones ambientales	13
302-4	Reducción del consumo energético.	Protección del Medio Ambiente	67
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Declaraciones ambientales	13
303	AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente.	Protección del Medio Ambiente	67
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Declaraciones ambientales	13
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Declaraciones ambientales	13
304	BIODIVERSIDAD		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Protección del Medio Ambiente	67
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Declaraciones ambientales	13
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Declaraciones ambientales	13
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Declaraciones ambientales	14
305	EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Declaraciones ambientales	14
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Declaraciones ambientales	14
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Declaraciones ambientales	14
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	14
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Declaraciones ambientales	14
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Declaraciones ambientales	14
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Declaraciones ambientales	14



306	EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Declaraciones ambientales	14
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Declaraciones ambientales	14
306-3	Derrames significativos.	Protección del Medio Ambiente	67
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Protección del Medio Ambiente	67
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	Declaraciones ambientales	14
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Protección del Medio Ambiente	67
308	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Declaraciones ambientales	14
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Declaraciones ambientales	14
400 SOCIALES			
401	EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Personas que integran la Corporación	69
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Personas que integran la Corporación	71
401-3	Permiso parental.	Personas que integran la Corporación	72
402	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Cumplimiento de la Legislación	11
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.	Personas que integran la Corporación	70
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.	Personas que integran la Corporación	72
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Personas que integran la Corporación	72
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Personas que integran la Corporación	72



404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Personas que integran la Corporación	78
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Personas que integran la Corporación	78
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Personas que integran la Corporación	79
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Personas que integran la Corporación	70
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Cumplimiento de la Legislación	11
406	NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Cumplimiento de la Legislación	12
407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Cumplimiento de la Legislación	12
408	TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Cumplimiento de la Legislación	12
409	TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Cumplimiento de la Legislación	12
410	PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	12
411	DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Cumplimiento de la Legislación	12
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	Cumplimiento de la Legislación	12
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	82
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	Respeto por los Derechos Humanos	82



413	COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Cumplimiento de la Legislación	13
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Cumplimiento de la Legislación	13
414	EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Cumplimiento de la Legislación	11
415	POLÍTICA PÚBLICA		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Cumplimiento de la Legislación	11
416	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Personas que integran la Corporación	70
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Cumplimiento de la Legislación	11
417	MARKETING Y ETIQUETADO		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Alcance, Innovación y Generación de Valor de Nuestro Portafolio de Servicios	27
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	61
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Conocimiento del Cliente y relacionamiento con Nuestras Partes Interesadas	64
418	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Cumplimiento de la Legislación	11;64
419	CUMPLIMIENTO SOCIECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Cumplimiento de la Legislación	11

