



Informe de  
**Gestión y Sostenibilidad 2012**



**cajasan**

Cada día,  
**más cerca**  
para llegar más lejos

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA  
DE ADMINISTRACIÓN  
FAMILIAR



Informe de  
**Gestión y Sostenibilidad 2012**

---



**cajasan**

*Cada día,  
**más cerca**  
para llegar más lejos*

## **Informe de Gestión y Sostenibilidad 2012**

Caja Santandereana de Subsidio Familiar -  
Cajasan.

Prohibida la reproducción total o parcial de  
este documento por cualquier medio sin  
autorización escrita de Cajasan.

### **Coordinación**

Dirección General  
Departamento de comunicaciones

### **Diseño y Diagramación**

Agencia Salmah

### **[www.cajasan.com](http://www.cajasan.com)**

Para obtener más información sobre  
el contenido del presente informe,  
puede escribirnos al correo electrónico:  
**[comunicaciones@cajasan.com](mailto:comunicaciones@cajasan.com)**

En Cajasan sus opiniones, comentarios y  
sugerencias son muy importantes, nos  
gustaría conocerlos a través de la encuesta  
que se encuentra publicada en nuestro sitio  
web [www.cajasan.com](http://www.cajasan.com)

# Contenido

|  |     |
|--|-----|
| 1. Saludo de Bienvenida del Director General .....                         | 05  |
| 2. Estructura del Informe .....  | 10  |
| 3. Perfil de la Corporación.....   | 14  |
| 4. Avances y Desafíos: “Construyendo paso a paso” .....                    | 50  |
| 5. Cada día más cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social ..... | 55  |
| 6. Cada día más cerca de nuestros Colaboradores.....                       | 66  |
| 7. Cada día más cerca del bienestar de nuestra Comunidad.....              | 94  |
| 8. Cada día más cerca de Nuestros Proveedores .....                        | 96  |
| 9. “Preservar el medio ambiente ...Una idea inteligente” .....             | 98  |
| 10. Nuestra Gestión Financiera.....  | 102 |
| 11. Notas Estados Financieros.....   | 109 |
| 12. Indicadores GRI.....   | 131 |

# Informe del Director

Un mundo evidentemente globalizado implica asumir los retos económicos, sociales y medioambientales con una visión más holística, entendiendo que no estamos solos y que nuestras acciones implican una responsabilidad integral a todo nivel.

Nuevos retos que desde Cajasan asumimos como organización integrándolos, desde nuestra planeación, ejecución y validación de actividades.

Asumimos como Corporación que tenemos la responsabilidad de cuestionarnos sobre el impacto que nos corresponde en la realidad social, y mirar la sostenibilidad de nuestras intervenciones de manera integral. Este ejercicio nos hace reflexionar y nos exige empezar a trabajar las diversas dimensiones del desarrollo sostenible.

Es así como encontramos en la iniciativa del Pacto Global el modelo ideal para alinear nuestras iniciativas orientadas a prestar atención a la dimensión social de la globalización, ya que la intención del Pacto Global es "dar una cara humana al mercado global".

De esta manera y en respuesta a dichas exigencias globales presentamos nuestro segundo informe de gestión y sostenibilidad, utilizando la metodología del Global Reporting Initiative GRI.

Para dar un contexto, es importante reflexionar sobre los más de 55 años en que Cajasan ha trabajado por unos principios que buscan aportar de manera integral a los afiliados y a las empresas con un claro impacto colectivo a nuestra sociedad.

Ese compromiso constante de nuestra organización tiene como soporte varios protagonistas, sin los cuales sería imposible nuestra labor: Colaboradores, empresas afiliadas, proveedores y la comunidad que nos apoya y ha disfrutado de nuestros servicios.

Con este informe damos fe de nuestro compromiso y en él recopilamos un año de gestión, de trabajo con vehemencia, entrega y dedicación de toda una organización focalizada en asegurar el bienestar de los afiliados y Santandereanos en general.

La evolución en el marco conceptual de la seguridad social del país, nos impuso nuevos retos, que impactaron nuestra gestión Corporativa durante el 2012; razón por la cual consolidamos la primera fase de nuestro Plan de Estratégico de Tecnológica y Comunicaciones, que permite facilitar la toma de decisiones, generar mayor accesibilidad a nuestros grupos de interés y simplificar trámites y procesos internos y externos.

En materia de obras e infraestructura, queremos destacar, entre otras, la ejecución de proyectos como la construcción de dos Centros de Desarrollo Infantil, CDI, en Floridablanca y Piedecuesta; y la puesta en marcha de otro CDI en el Centro de Atención Integral de la Familia, CAIF, en Barrancabermeja, lo cual nos permite ampliar la cobertura en educación a otros 900 niños y niñas y 2.500 jóvenes y adultos. Creamos el Centro Médico de Especialistas, llevando una variada oferta en servicios de salud al alcance de todos.

Emprendimos obras de renovación física en nuestras sedes recreativas; materializadas en la construcción de la primera fase de un complejo de fútbol en grama sintética, set de



mini golf y senderos en la sede recreativa Campoalegre. Construimos la capilla Nuestra Señora Milagrosa, ampliando el portafolio de servicios disponibles en nuestro complejo turístico Mundo Guarigua, en San Gil, para satisfacer la creciente necesidad de los afiliados y sus familias en el tema de recreación, deportes, turismo, actividades sociales y hospedaje en esta importante zona de desarrollo turístico del país.

Gracias a los resultados alcanzados que demuestran nuestra solidez, los desafíos a futuro son múltiples y en 2013 podremos reinvertir en el mejoramiento de la infraestructura; es así como proyectamos modernizar las zonas infantiles, de descanso, recreativas y deportivas en nuestras sedes, construiremos una cancha de tenis, vóley playa y fútbol playa en Mundo Guarigua, continuaremos con el proyecto de un complejo de fútbol, entre otros, con el fin de ofrecer espacios que garanticen el descanso, bienestar y alegría de nuestros afiliados y usuarios en general.

Nuestra gestión se ve fortalecida con los resultados positivos y buenas noticias que reflejan los diferentes servicios detallados en el presente informe. Gracias a las empresas afiliadas, recibimos aportes, que nos permiten brindar bienestar a cerca de 400 mil personas cubiertas por Cajasán en todo el Departamento, representados en subsidio monetario o en especie, con beneficios de alimentación, vacunación, nutrición, becas educativas y programas recreativos.

Vivienda propia; sueño que ayudamos a materializar a 650 familias mediante la entrega de subsidios por más de \$7.500 millones, convirtiendo a Cajasán en la primera Caja de Compensación en asignación de subsidios de vivienda en Santander durante el 2012

Con espacios y programas para la integración y aprovechamiento del tiempo libre de afiliados y sus familias realizamos cerca de 864 mil actividades recreativas y deportivas y más de 253 mil personas participaron en eventos recreativos, así mismo cerca de 307 mil personas disfrutaron de nuestras Sedes en Piedecuesta y San Gil.

En turismo alcanzamos más de 153 mil usos en programas turísticos regionales y nacionales, programas vacacionales y programas integrales de turismo social y de eventos. También logramos que alrededor de 3.500 personas entre afiliados y beneficiarios disfrutarán del Programa Club de la Vacación, que permite fortalecer la integración familiar en nuestras Sedes Mundo Guarigua y Campoalegre.

En mercadeo social atendimos cerca de 182 mil afiliados y particulares, con una red propia de 11 supermercados, 8 droguerías y una panadería, desde donde otorgamos descuentos por valor total de \$1.872 millones, ofreciendo variedad, calidad y precios competitivos.

A través del modelo educativo que nos permite atender todas las etapas del ciclo de vida formamos a 3.252 estudiantes como personas líderes transformadoras de su entorno y constructores de sociedad.

Con la atención de más de 7.500 estudiantes en los Programas de Formación Técnico Laboral y educación informal, formalizamos la creación de la Unidad de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y Cultura, pieza fundamental en la educación de nuestros afiliados y beneficiarios, al tener la oportunidad de acceder a Programas de Formación Técnico Laboral en áreas que aportan al desarrollo académico y económico de nuestros estudiantes y afiliados.

En la Unidad de salud, continuamos con la estrategia de atención integral a los afiliados y sus familias, de esta forma atendimos cerca de 35 mil personas en todas las etapas del ciclo de vida, en programas enfocados a la promoción de la salud, protección frente a riesgos específicos, identificación oportuna y tratamiento efectivo de la enfermedad.

Otorgamos \$2.489 millones en créditos a más de 4.100 afiliados, quienes el 99% tienen ingresos menores a dos smmlv. A través de un variado portafolio en líneas de crédito, aliviarnos las cargas económicas y brindamos recursos para el crecimiento de empresas afiliadas.

En nuestro compromiso de Responsabilidad Social propiciamos impactar en la población vulnerable como gestores de programas y proyectos sociales en alianza con otras organizaciones, llegando a más de 14 mil familias caracterizadas en la identificación de necesidades en las dimensiones sociales y conforme al ciclo vital, y 5.250 personas entre niños, niñas, jóvenes y adultos, con beneficios en educación, formación y atención en salud.

Destacamos la cobertura alcanzada en Foniñez de más de 35 mil niños y niñas de mayor vulnerabilidad, entre los 0 y 14 años de edad, en 18 municipios de Santander, quienes recibieron formación en valores, habilidades comunicativas, psicoafectivas, culturales, ecológicas, deportivas y educativas a través del programa de Atención Integral a la Niñez, Jornada Escolar Complementaria, Cajazon, Capazan, Culturazón y Rekreação.

Así mismo con la administración de recursos del Fondo de Promoción al Empleo y Protección al Desempleo, FONEDE, apoyamos a 2.912 personas, beneficiadas del

subsidio al Desempleo, con una inversión de más de \$3.100 millones.

De acuerdo a lo establecido en materia de Buen Gobierno, fortalecimos nuestro sistema de Control Interno de Subsidio Familiar y consolidamos el sistema de gestión de riesgo, mediante la atención correcta de los postulados indicados por la Superintendencia de Subsidio Familiar, de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 023 de 2010 "Instrucciones sobre el sistema de control interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría". Con tal motivo se realizaron y evaluaron de forma permanente las matrices de riesgos, estableciendo planes de mejoramiento en cada uno de los casos referidos a riesgos, control y gobierno tendientes al mejoramiento continuo.

La creación del Comité Independiente de Auditoría, así como la implementación del proceso de gestión de riesgos nos permitió mejorar nuestro ambiente de control y procesos de la Corporación, generando un mayor grado de efectividad en el desarrollo de los programas y servicios que realiza Cajasan e incrementando la confianza en las operaciones que se desarrollan.

Podemos afirmar que en el 2012 cumplimos orgullosamente con nuestros compromisos sociales, labor que fue posible con el respaldo de nuestras empresas afiliadas, aliados y Consejo Directivo, quienes con sus aportes contribuyen al crecimiento del capital social, nos permiten generar proyectos sociales que aseguran resultados sostenibles en lo económico, ambiental y social; y prestar servicios de valor superior.

Gracias a la confianza que han depositado en el equipo directivo y colaboradores de Cajasan continuaremos proyectando logros concretos, eficaces y coherentes con nuestro objetivo: el bienestar de las familias santandereanas.

# Informe Consejo Directivo

Señores Afiliados:

En nombre del Consejo Directivo y complementando al informe del Director General, es muy grato presentar el informe anual de gestión realizado como Consejeros de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, representantes de los empleadores y trabajadores afiliados a la Corporación.

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 11, 12, 13 y 16 del Código de Buen Gobierno y de Ética, el Consejo Directivo nombrado por la Asamblea para la vigencia 2010-2013, en su función de asesoría y seguimiento a la gestión corporativa realizó 12 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias; con la asistencia y participación de sus miembros principales y en su defecto sus suplentes, según el caso, representantes de los empleadores y trabajadores. Igualmente con la participación de los miembros principales y suplentes, representantes tanto de los empleadores como de los trabajadores; se efectuaron 28 juntas de seguimiento, 7 cada trimestre, realizadas por las comisiones nombradas para el seguimiento a las Unidades Estratégicas de Negocio de Crédito Social, Vivienda, Marketing Corporativo, Educación Formal, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y Cultura, Responsabilidad Social y Cooperación y Recreación y Deportes. Se desarrollaron además, 7 Comisiones de Consejo como seguimiento a los proyectos especiales corporativos. De igual forma, se realizó en sesiones de Consejo Directivo en pleno, seguimiento mensual de la operación a nivel de resultados y de gestión de las Unidades Estratégicas de Mercadeo Social, Turismo y Hotelería y Salud IPS y Ley 21 así como de la operación del portafolio de inversiones financieras, a través de herramientas como el Balanced Score Card, Plan Operativo, Plan Comercial y Estado de Resultados, además de los hechos destacables.

Así mismo, el Consejo Directivo ha participado activamente en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de conformidad con lo establecido en la Circular 23 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar

y ha acompañado el proceso de Gestión de Riesgos manteniendo permanente comunicación con el Comité Independiente de Auditoría, quien como comité de apoyo ha evaluado de forma permanente los mapas de riesgo de la organización formulando acciones de mejora las cuales han sido atendidas por la Administración, contribuyendo de este modo, al logro de los objetivos misionales, al cumplimiento normativo, la mejora continua y el crecimiento de la Caja

El Consejo que ha acatado lo determinado en el Código de Buen Gobierno y de Ética, así como el Régimen de Transparencia, ha estado en permanente formación y atento a la normatividad establecida sobre el Sistema de Subsidio Familiar y de las orientaciones impartidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar a través de sus Resoluciones, Oficios y Circulares, así como de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en materia de Seguridad Social, realizando la debida lectura en cada una de las sesiones.

Es importante destacar que la gestión realizada por CAJASAN ha permitido importantes avances que benefician a la población afiliada y comunidad santandereana en el campo social a través de nuevos y mejores servicios y la ampliación en infraestructura como la Inauguración y puesta en marcha de dos Centros de Desarrollo Infantil en Barrancabermeja y Floridablanca; la apertura de un Centro Médico de Especialistas; la puesta en funcionamiento de un Plan Estratégico de Tecnología de Información y la modernización de espacios en nuestras Sedes Recreativas y Hoteles Mundo Guarigua y Campoalegre.

Manifestamos nuestro agradecimiento a ustedes, señores Empresarios Santandereanos por depositar su confianza en la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN y en este Consejo Directivo, ya que gracias a ello, entre todos: trabajadores afiliados, aliados y colaboradores, estamos construyendo una mejor región y aportando al bienestar y calidad de vida de las familias santandereanas.

**PABLO GÓMEZ MOGOLLÓN**

Presidente Consejo Directivo Cajasán



# Informe del Comité Independiente de Auditoría

Señores Afiliados,

Con base en lo señalado por la Circular Externa No. 023 del 30 de Noviembre de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar, los suscritos Miembros de Comité de Auditoría, presentamos a la Asamblea General de Afiliados, el informe correspondiente sobre las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría durante el año 2012.

El Comité en el desarrollo de sus funciones y de conformidad con lo establecido por la mencionada Circular, se reunió en el transcurso del año 2012, en los meses de enero, febrero, marzo, abril, julio, agosto y noviembre, reuniones en las cuales se evaluó y realizó seguimiento entre otros, a los siguientes frentes respecto al funcionamiento del SCISF "Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar".

#### •Políticas y procesos utilizados

El Sistema de Control Interno de Cajasan, se encuentra basado en su sistema de gestión de la Calidad y de Gestión de Riesgos, el cual cuenta con manuales y políticas que incorporan mecanismos de seguimiento y control encaminados al mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, estas políticas y procesos fueron puestos a conocimiento del Comité y son de conocimiento por todo los empleados y monitoreados por el área de Auditoría Interna de Cajasan.

#### •Deficiencias materiales detectadas con relación a la evaluación del SCISF

La Unidad de Auditoría Interna, rindió los informes de Control Interno, resultantes de las visitas efectuadas a las diferentes Unidades, así como los reportes de las visitas realizadas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, concluyendo al cierre del ejercicio de 2012 la ausencia de deficiencias materiales o de alto impacto para Cajasan.

#### •Evaluación del Departamento de Auditoría Interna

En el año 2012, con apoyo externo se realizó evaluación del departamento de Auditoría Interna con base en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos, y

como producto de esta evaluación se inició un proceso de capacitación y estandarización de la metodología de auditoría basada en riesgos que ayude a fortalecer la función de Auditoría Interna en Cajasan.

#### •Revisión de los presupuestos, ejecución y estados financieros

Trimestralmente, se revisó el presupuesto y su ejecución presupuestal, así como los informes de ejecución de inversiones de Cajasan encontrando concordancia y cumplimiento en cada uno de ellos, se realizó seguimiento a los informes sobre la implementación del nuevo ERP y de la migración de las cuentas contables, con el fin de que el proceso se realizara acorde con la técnica contable y la normatividad específica, sobre el mismo se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera de Cajasan continuar con la normalización y estabilización que le permita a la Corporación prepararse para la Implementación de las Normas Internacionales de Información Financieras IFRS, las cuales entran a regir en el año 2015 comparativas a 2014 según los postulados legales establecidos actualmente en el país.

Semestralmente, se realizó análisis de los estados financieros de Cajasan, así como de sus principales indicadores y en forma comparativa frente al año anterior, en estas sesiones se solicitaron aclaraciones, las cuales fueron atendidas por la Administración.

#### **PABLO GÓMEZ MOGOLLÓN**

Presidente Comité Independiente de Auditoría



# *Estructura del Informe*



cajasan

## NUESTRO INFORME //

Nos complace presentar el segundo informe de Gestión y Sostenibilidad en el que reportamos la gestión con los grupos de interés, dando a conocer todas las acciones, avances y desafíos desarrollados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012. Asimismo exponemos nuestra gestión económica, social y ambiental de Cajasan, mostrando el aporte al desarrollo social de la región mediante el compromiso como gestor social.

Hicimos presencia con nuestros servicios en 30 municipios del departamento de Santander, alcanzando coberturas geográficas urbanas y rurales de la Región. Presentamos, en este Informe los estados financieros del año 2012 con sus respectivas notas e informe del Revisor Fiscal, con el fin de crear un documento unificado que integre toda la información de la gestión anual de la Corporación y que brinde a los principales grupos de interés una visión más completa y clara de su desempeño.



## Así lo hicimos posible

Este informe de Sostenibilidad 2012, lo elaboramos a través de la siguiente metodología:

| Etapa   | Actividades   |
|---|---|
| <b>1. Definición de la estructura y del contenido del Informe</b> | <p>Revisión de la información reportada el año anterior y evaluación según los principios y criterios de calidad.</p> <p>Recopilación de herramientas para realizar un informe (Estudio de guía GRI, ejemplos de reportes COP)</p> <p>Identificación de indicadores a reportar en el informe</p> <p>Aprobación de la estructura y contenido por parte del Comité Editorial.</p>       |
| <b>2. Capacitación interna</b>                                    | <p>Selección y aprobación del personal encargado de levantar la información soporte de los indicadores.</p> <p>Sensibilización y socialización para el levantamiento de la información a reportar en el informe.</p> <p>Realización de jornadas de capacitación, donde se socializaron los parámetros de la información requerida para reportar según las metodologías analizadas</p> |
| <b>3. Levantamiento y recolección de información</b>              | <p>Recopilación, análisis y seguimiento de información por indicador a reportar.</p> <p>Registro de la información por parte de cada unidad según lo solicitado.</p>  |
| <b>4. Consolidación, validación y redacción</b>                   | <p>Consolidación de los indicadores levantados y soportados.</p> <p>Verificación de cada indicador reportado de acuerdo con los criterios y principios de calidad.</p> <p>Redacción y aprobación del documento por parte del Comité Editorial.</p>  |

| Etapa                              | Actividades   |
|------------------------------------|---|
| <b>5. Construcción del Informe</b> | Diseño y diagramación del Informe.  |
|                                    | Edición y ajustes al documento.   |
|                                    | Aprobación del documento final por parte de la Dirección General.           |
| <b>6. Socialización y difusión</b> | Eventos de socialización del Informe. (Asamblea General, sitio web Cajasan) |
|                                    | Distribución del Informe a grupos de interés.                               |

## Materialidad

El principio de materialidad requiere que en la elaboración de informes de sostenibilidad se relacionen los asuntos de mayor relevancia para la organización en su interacción con grupos de interés. Por lo tanto para la elaboración del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2012 y siguiendo la metodología establecida, cumplimos las siguientes etapas para la definición de la materialidad:

| Revisión de información  | Levantamiento y recopilación  | Validación de la materialidad   | Definición de contenidos  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del Informe y de las expectativas de los grupos de interés.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y capacitación para el levantamiento de los indicadores.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los indicadores reportados y de la relevancia de la información presentada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de la información a reportar y construcción del Informe.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de los contenidos temáticos a reportar.</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de información relevante a la interacción con los grupos de interés.</li> </ul> |   |   |

El primer informe se publicó a través de la página web y por envío a correos electrónicos de grupos de interés, así mismo en su contenido se establecieron los medios de contacto por los cuales el receptor podía solicitar más información o dar sus sugerencias, a través de la encuesta que se encuentra publicada en el portal [www.cajasan.com](http://www.cajasan.com) Durante el año en vigencia del documento no se recibieron comentarios al respecto.

# *Perfil de la Corporación*



*cajasan*

## MODELO DE OPERACIÓN

de las Cajas de Compensación Familiar.

El sistema de Subsidio Familiar colombiano nace en 1954, de forma voluntaria y concertada entre colaboradores y empresarios para asegurar mejores condiciones de ingresos a los colaboradores con mayores responsabilidades familiares y menor salario.

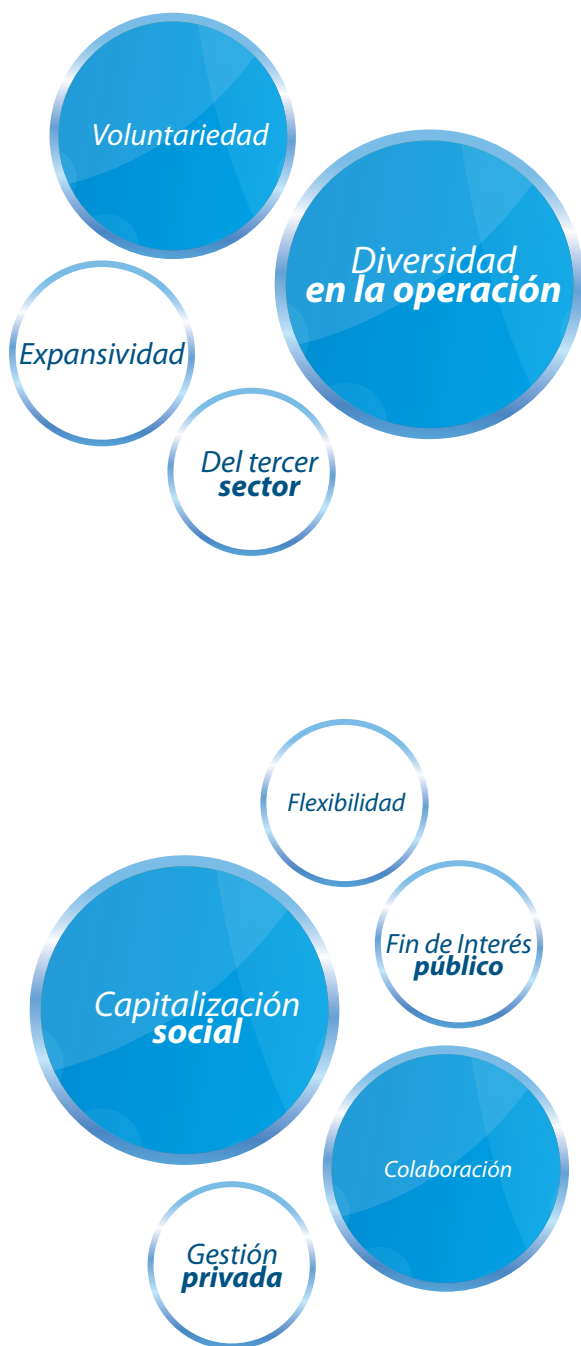


El Sistema de Subsidio Familiar hace parte integral del Sistema de Protección Social de Colombia, desde la Ley 21 de 1982 "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones". "Se define el subsidio familiar como, una prestación social de los colaboradores enfocada a atender la calidad de vida del trabajador y su familia".

El modelo busca preservar la función social de redistribuir el ingreso entre los colaboradores adscritos a una relación laboral formal bajo un esquema de compensación, que consiste en determinar un nivel de subsidio a partir de los ingresos más altos, el cual se distribuye en los colaboradores que perciben un menor ingreso con el propósito de mejorar sus condiciones de vida, partiendo de los principios de solidaridad, productividad y progreso social.

Entre las principales características del modelo de intervención que ejecutan las Cajas de Compensación Familiar en Colombia se distinguen las siguientes<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, ASOCAJAS, Sistema de Subsidio Familiar: Modelo de Intervención Social. Consideraciones generales y referentes internacionales. I Tomo. Capítulo 2: Modelo de intervención social aplicado por el sistema de Subsidio Familiar en Colombia. Pág. 15



Las Cajas de Compensación Familiar son las gestoras del Sistema de Subsidio Familiar, y se caracterizan por ser <sup>2</sup>

- Únicas instituciones en Colombia de gobierno bipartito (colaboradores y empresarios). Entidades privadas con enfoque social y sin ánimo de lucro.
- Vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Instrumentos de compensación que orientan los aportes de los empleadores hacia las familias de los colaboradores de ingresos bajos y medios.
- Líderes en la formulación y ejecución de programas sociales desde su creación en 1954.
- Ejemplo de asociación público-privada en la prestación de servicios sociales.
- Gestión con calidad humana, capacidad profesional y creatividad. Aliados naturales de empresarios, colaboradores y del gobierno (en sus diferentes niveles).
- Conocen las necesidades regionales (departamentales).

<sup>2</sup> ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, ASOCAJAS. Sistema de Subsidio Familiar. Prestaciones Familiares para los Trabajadores y sus Familias [en línea]. <<http://www.asocajas.org.co/paginas/CIFRAS-RESPONSABILIDAD-SOCIAL.pdf>> [citado en 19 de diciembre de 2011]



## NUESTRA HISTORIA

Somos la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, una entidad sin ánimo de lucro, del sector privado, con funciones de seguridad social, vigilada por el Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Cuenta con personería jurídica con derecho privado constituido, reconocida mediante Resolución No. 2734 de octubre 3 de 1957, otorgada en ese entonces por el Ministerio de Justicia.



Fuimos pioneros en Santander, cuando en 1957 se dieron los primeros pasos para la creación de esta Corporación con la misión de contribuir al bienestar de la sociedad santandereana y al desarrollo empresarial de la región, haciendo parte del Sistema de Cajas de Compensación Familiar, a las cuales, por ley, las empresas colombianas deben afiliar a sus colaboradores; para promover la solidaridad social, mediante el otorgamiento de subsidios y prestación de servicios en educación, recreación, vivienda, salud, crédito y mercadeo, dirigidos a trabajadores afiliados y sus familias.

Durante 56 años de trabajo, hemos mantenido nuestra oferta de servicios, enfocados hacia la satisfacción de las necesidades actuales de las familias santandereanas, llevándonos a ofrecer nuevos servicios y beneficios en Hotelería

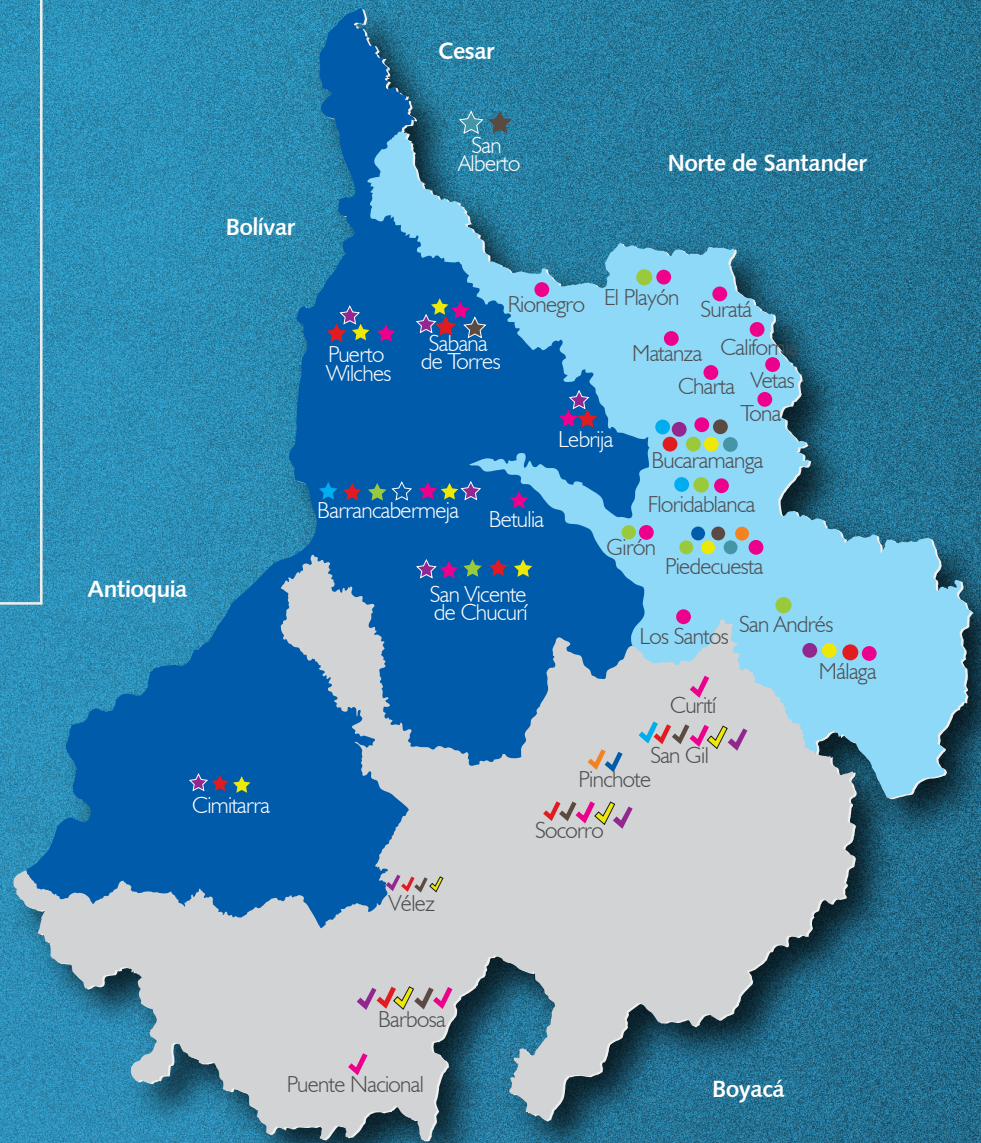
y Turismo y Responsabilidad Social, orientados en todo momento al desarrollo económico y social del Departamento, y como aliado al crecimiento del sector empresarial.

El trabajo diario nos obliga a mantener un compromiso de calidad, sin dejar de ver hacia el futuro, para apostarle a nuevas estrategias e iniciativas que nos permitirán asumir los retos acompañados de tecnología robusta, soporte en línea, centro de ayuda, soluciones informáticas integrales y facilidades de comunicación, desde el corazón de nuestra Caja hacia el universo corporativo globalizado, fortaleciéndonos, consolidando nuestro patrimonio, ampliando cobertura e infraestructura, para el beneficio de afiliados y comunidad en general.

Hacemos presencia en 30 municipios del departamento de Santander, con 57 sedes en donde ofrecemos nuestros servicios e infraestructura en Salud, Mercadeo Social, Vivienda, Hotelería y Turismo, Crédito Social, Recreación y Deportes, Educación, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Responsabilidad Social y Cooperación.

Nuestra sede principal está ubicada en el municipio de Bucaramanga. Desde allí se direcciona nuestra operación a las 3 zonas geográficas (Zona Norte, Zona Centro y Zona Sur).

Contamos con 115.770 trabajadores afiliados ubicados en Santander, en donde se refleja que el 76% son atendidos en la Zona Centro, el 24% pertenecen a las zonas Norte y Sur.



**Zona Norte**

 10%

**Zona Centro**

 76%

**Zona Sur**

 14%

Distribución de trabajadores por zonas regionales:

- |   |   |   |                        |
|---|---|---|------------------------|
|  | Centro Integral de Servicios                  |  | Mercadeo               |
|  | Turismo y Hotelería                           |  | Vivienda               |
|  | Recreación y Deportes                         |  | Crédito Social         |
|  | Salud IPS                                     |  | Educación              |
|  | Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano |  | Responsabilidad social |

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO //

Producto de nuestro Direcccionamiento Estratégico, en Cajasan contamos con un escenario al año 2020 y un Mapa Estratégico al año 2015 que se convierte en carta de navegación y en nuestra herramienta de gestión.

En el mapa resaltamos los siguientes elementos:

La visión de futuro que es nuestro objetivo retador; la misión, como nuestro propósito central y la Política Integrada de Gestión en donde confluye el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental.



## Visión

Cajasan será una organización que invierte y desarrolla organizaciones socialmente responsables generadoras de valor superior.

## Misión

En Cajasan construimos soluciones sostenibles, integrales, accesibles y a la medida para mejorar la Calidad de Vida de la familia como núcleo básico de la sociedad.

## Política de Calidad

En Cajasan la transparencia, confiabilidad y el autocontrol son la base de la construcción de soluciones superiores, dignas de una organización inteligente que mejora continuamente.

2015

## Segmentos

## Ejes Estratégicos

## Perspectivas Financiera y de Alcance

Garantizar la perdurabilidad, de Cajasan mediante una efectiva gestión económica y social, con un crecimiento promedio en aportes superior a dos dígitos y una población atendida cercana a 1.000.000 de personas.



Personas



## Perspectiva de Clientes

Prestar servicios de valor superior, mediante la construcción de soluciones y la integración de redes de valor, creando vínculos fuertes y de largo plazo entre nuestros clientes.



## Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo

Incorporar el Sistema Integrado de Gestión y la Inteligencia de Riesgos, mediante la implementación de modelos participativos, asegurando el mejoramiento continuo en la Corporación.



## Perspectiva de Procesos

Asegurar la construcción de capital social, mediante el uso de herramientas socio tecnológicas y de gestión colaborativa, generando confianza en los grupos de interés.  
Desarrollar una inversora de proyectos sociales, haciendo uso de los activos estratégicos de la Corporación, que aseguren resultados sostenibles en lo social, en lo económico y en lo ambiental.



Corporativo

Integridad

Accesibilidad

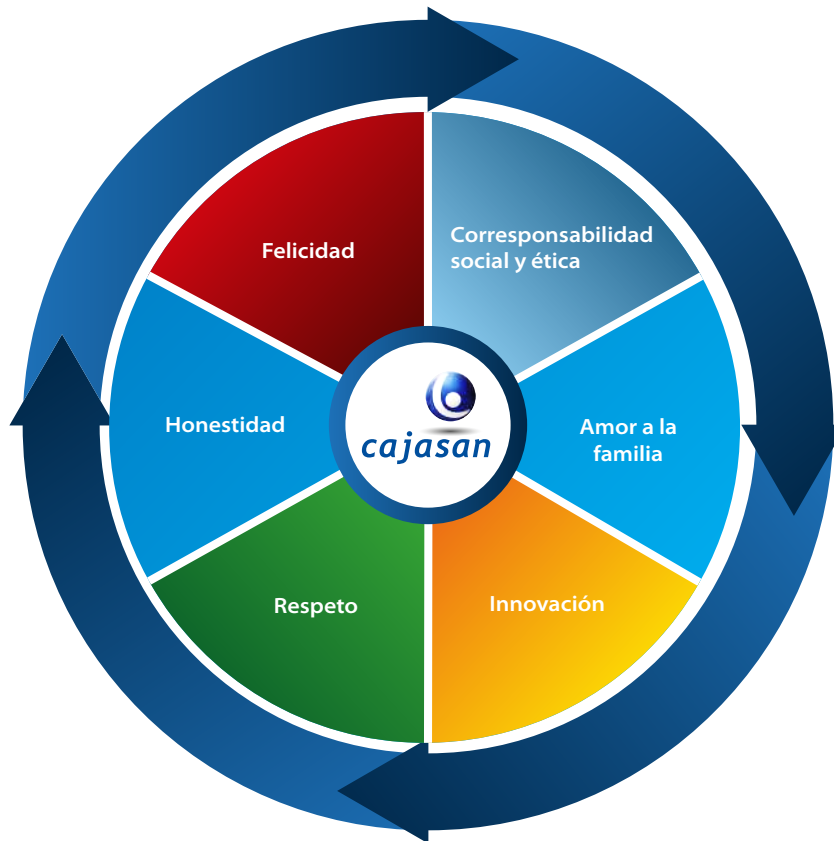
A la Medida

Gestionar el riesgo, relacionarse y formar redes colaborativas, rediseñar negocios y de innovar

## VALORES INSTITUCIONALES //

En el año 2012 iniciamos un proyecto de Transformación Cultural, para ello realizamos la identificación de los valores inherentes a cada uno de nuestros colaboradores, para construir los valores deseados de la Corporación.

Los valores con los cuales se sienten identificados nuestros colaboradores son:



A partir de estos valores estamos durante el año 2013 construyendo la cultura meta para la Corporación.

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA: /////



En Cajasan, la ética es el principio básico de accionar, lo cual es consecuente con nuestras prácticas de buen gobierno, dentro de las cuales se tiene definido un marco de referencia corporativo que contiene la filosofía empresarial y expresan claramente la posición de la Corporación respecto a actos de corrupción, fraude o cualquier modalidad de actuación que contraría los principios éticos denominado Código de Buen Gobierno y de Ética, en donde se exaltan las políticas que enmarcan el programa de antifraude y de Control y Gestión Integral de Riesgos. Nuestras relaciones equilibradas con los grupos de interés, están enfocadas en la Responsabilidad Social Empresarial y adoptan las buenas prácticas como la adhesión al Pacto Global, y la declaración de promoción de Derechos Humanos del Sector Privado, firmado con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, ANDI, que dan fe de las declaraciones precisas y soporta el rechazo al fraude, la corrupción y en general, a los hechos contrarios a la ética. Estos instrumentos que se describen a continuación, están articulados entre sí garantizando homologación en su interpretación y en la aplicación de sus postulados, acompañados de un esquema de gobierno que permite su oportuna actualización, revisión y monitoreo.

## PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO //

Entendemos por Prácticas de Buen Gobierno, los compromisos y medidas adoptadas respecto de nuestro gobierno, conducta e información, para que las actuaciones con los grupos de interés estén orientadas a garantizar la integridad,

la ética empresarial, el adecuado manejo de asuntos, el respeto de quienes interactúan en ella para el cumplimiento de los compromisos y logros aportando al desarrollo sostenible de la Región y dando a conocer nuestra gestión al público.





### Código de Buen Gobierno y de Ética:

Nuestro Código de Buen Gobierno y de Ética se encuentra publicado del sitio web de la Corporación [www.cajasan.com](http://www.cajasan.com). Los principios éticos que nos orientan son: compromiso, eficiencia, honestidad, honradez, lealtad, respeto y responsabilidad.

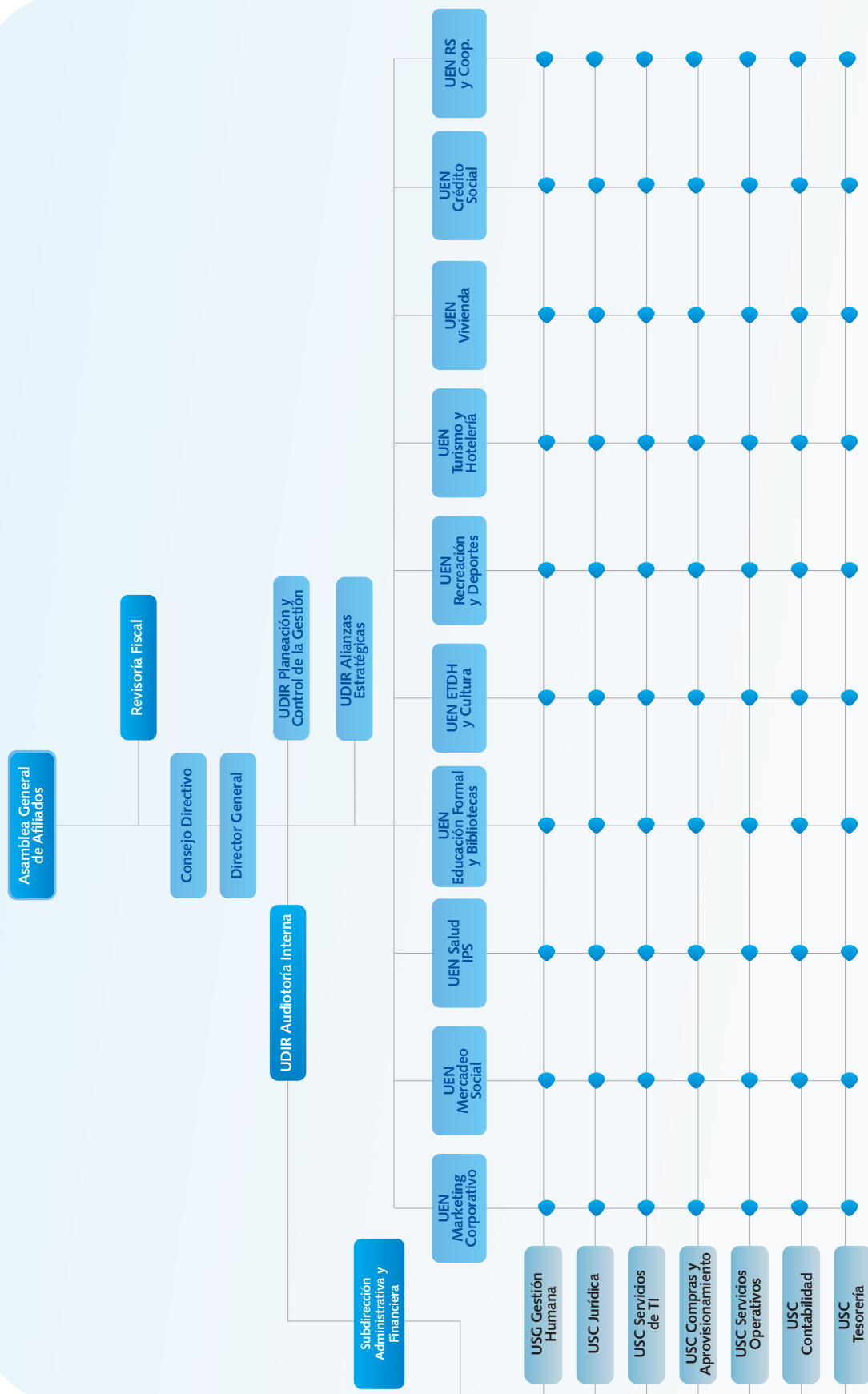
Como parte de nuestra responsabilidad social y ciudadanía corporativa y de cada uno de los líderes de la Corporación, formamos parte de 26 mesas de trabajo, organizaciones y juntas directivas externas.

### Estructura Operativa:

Nuestra estructura operativa es matricial, comprende además de los órganos de Gobierno y control, las Unidades de Dirección compuesta por los procesos estratégicos y de seguimiento; las Unidades de Negocio, que están integradas por los servicios misionales y las Unidades de Soporte Corporativo, es decir de apoyo administrativo y financiero. La estructura se actualizó el 27 Septiembre del año 2012.







UDIR: Unidad de Dirección; UEN: Unidad Estratégica de Negocios; USC: Unidad de Soporte Corporativo.  
 ETDH: Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. RS: Responsabilidad Social  
 Consejo Directivo Acta 319 de 27 de Septiembre de 2012

## DERECHOS HUMANOS //

En Cajasan nuestras acciones están orientadas en salvaguardar los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, mediante nuestro actuar de acuerdo a los valores corporativos implícitos en el trabajo que realizamos en cada una de las Unidades de la Corporación.



Asimismo como Política Corporativa aplicable a los procesos de selección y contratación, no vinculamos a menores de edad (18 años) a nuestras actividades, las cuales no presentan riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil. En nuestras instalaciones Hoteleras tenemos publicado una declaración en donde indicamos que por nuestro compromiso rechazamos la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad; contribuimos al cumplimiento de la Ley 679 de 2001 artículo 16.

Además, ninguna de las actividades desarrolladas por la empresa presentan riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. Es así como respetamos y promovemos el cumplimiento de los Derechos Humanos, tanto al interior de nuestra Corporación como en el contexto en el que operamos, y nuestras acciones están encaminadas a laborar en armonía, paz y desarrollo regional.

## ETIQUETAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: /////

**En cumplimiento de las Normas y procedimientos vigentes sobre el tipo de información suministrada en el desarrollo de las actividades corporativas cumplimos con:**

**Recaudo de aportes de las empresas Afiliadas:**

Avisos de morosidad: Con el fin de hacer nuestros procesos más amigables con sus grupos de interés en este caso las empresas afiliadas. Realizamos visitas o contacto telefónico con los empleadores cuando presenta deuda en el pago de sus aportes, hasta por dos períodos mensuales o si el pago que realizó presenta inexactitud.

Si el período de mora es de más de dos meses, les notificamos la suspensión y cuando excede este período, les anunciamos el retiro forzoso, de acuerdo con la Ley 21 de 1982, el Decreto 341 de 1988 y el reglamento de suspensión y expulsión. De igual manera si existe incumplimiento y no responde a este cobro, se reporta trimestralmente a la Superintendencia de Subsidio Familiar, que es el organismo del Estado encargado de la inspección y vigilancia de las entidades que recaudan los aportes y pagan el subsidio familiar y con esta información, la Superintendencia hace requerimientos a estos Empleadores.

Así mismo la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP verifica los pagos mediante las planillas de autoliquidación de PILA y, de encontrar inconsistencias en los

mismos, inicia la investigación a que haya lugar, solicitando información al denunciado y/o entidades externas, y establece el monto de los aportes que se dejaron de pagar; realiza el proceso administrativo de determinación oficial e imposición de multas y ejecuta el cobro correspondiente en los términos establecidos por la Ley.

Certificados para fines netamente Fiscales: Para las Empresas Afiliadas que pagan oportunamente los Aportes Parafiscales, el Estatuto Tributario Nacional, en su artículo 14, contempla un reconocimiento de las deducciones solicitadas por el pago cumplido de los aportes parafiscales. Aplica cuando el contribuyente presenta su declaración de renta y complementarios. En cualquier caso se deduce lo que efectivamente haya pagado de Parafiscales. Para este trámite expedimos certificados de pagos de aportes y paz y salvo, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 21 de 1982.

Requisitos para afiliación:

Cuando los Empleadores solicitan su afiliación a Cajasan, se les informa los requisitos a través de visita por medio de Asesores Empresariales o mediante consulta de estos requisitos a través de la página web, volantes o pendones que reposan en diferentes sedes con esta información; con el propósito de que gestionen su afiliación correspondiente de acuerdo con el Decreto 341 de 1988 y la Ley Antitrámites 019 de 2012.

## INICIATIVAS EXTERNAS //

**Mantenemos nuestra articulación voluntaria con el Pacto Global de las Naciones Unidas, desde el cual incorporamos los principios para la generación de la Cultura Corporativa en Responsabilidad Social empresarial.**

Desde la gestión de la Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander ERSES, se continuo con el proceso de sensibilización y formación en temas relacionados con la responsabilidad social dirigida a colaboradores de Cajasan y empresas de Santander.

Unidos al compromiso con la Asamblea Anual de Afiliados de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI por el respeto a los Derechos Humanos como empresa privada a través de la firma de la declaración de principios éticos de empresarios colombianos, respetamos el cumplimiento de todas las normas, nacionales e internacionales, que regulan el trabajo de las personas.

Asimismo en nuestro diario quehacer, estamos comprometidos con las empresas afiliadas, sus colaboradores afiliados y sus familias, los usuarios de los diferentes servicios, los gobernantes y la comunidad Santandereana, en la que todos vivimos

e interactuamos. También seguimos comprometidos con la aplicación de estándares de calidad en todos los procesos y procedimientos corporativos y con el cumplimiento cabal de las pautas, instrucciones, normas, leyes y disposiciones estipuladas por los entes de control, vigilancia y fiscalización.

Cajasan se compromete a prestar servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la comunidad, el empresario, el trabajador afiliado y su familia. Es así como Cajasan realiza medición de sus compromisos de servicio, atendiendo las solicitudes y realizando acciones de mejora que permitan prestar un mejor servicio y lograr la satisfacción de sus clientes y usuarios.

Adicionalmente ofrecemos a las empresas afiliadas el Plan Integral de Bienestar para sus colaboradores, que una vez implementado, les permite identificar las áreas más vulnerables y las principales problemáticas en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. A partir de este diagnóstico, proponemos un proyecto de intervención social que da respuesta a los hallazgos, los cuales están alineados y contribuyen con lo estipulado por los Objetivos del Milenio y los principios del Pacto Mundial, todo esto para superar las trampas de la pobreza e incrementar el Índice de Desarrollo Humano.





## Hacemos presencia en:

Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS

- Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO Santander
- Red de Emprendimiento de Santander
- Asamblea del Fondo de Capital Privado Progresía Capital
- Comité de Estrategia de Formalización para la Innovación
- Comité Universidad-Empresa- Estado CUEES
- Comisión de Salud de ASOCAJAS
- Comité de Salud y Ambiental de la ANDI
- Comité de Vivienda Departamental
- Comité Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander
- Comité Empresarios por la Educación
- Comité Operativo Ceres
- Comité de Calidad Líderes Siglo XXI
- Comité Red de Bibliotecas
- Comité Primera Infancia
- Consejo Directivo Oriente Miraflores
- Comité Departamental de Turismo
- Comité de Aportes de Supersubsidio
- Observatorio Laboral

Juntas o Consejos Directivos a las cuales asiste el Director General de Cajasan:

- Consejo Directivo Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
- Consejo Directivo Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
- Junta Directiva Metrolínea
- ASOPAGOS S.A.
- Junta Cámara Colombia de la Construcción CAMACOL
- Junta Directiva del Fondo Regional de Garantías
- Comité Agencia de Desarrollo Económico
- Local - Adel Metropolitana

## GOBIERNO CORPORATIVO: /////



La Corporación está dirigida por la Asamblea General de afiliados, el Consejo Directivo y el Director General.

### Asamblea General:

Es la máxima autoridad de la Corporación, sus decisiones son obligatorias y cumplen funciones que señala la Ley y los estatutos. Está conformada por la reunión de los miembros afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados.

### Consejo Directivo:

Está conformado por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General en representación de los empleadores afiliados, y cinco miembros principales con sus respectivos suplentes designados por el Ministerio de la Protección Social, en representación de los colaboradores afiliados, son elegidos para un período de tres años y tienen la posibilidad de ser re-elegidos.

Para ser miembro del Consejo Directivo de Cajasan en representación de las empresas, empleadores o patrones, se requiere ser propietario, socio de sociedades de personas, representante legal principal o suplente, miembro de la Junta Directiva o funcionario acreditado por personas naturales o jurídicas que sean afiliadas a Cajasan. Ningún miembro del Consejo Directivo de Cajasan desempeña cargo ejecutivo en nuestra organización.

## Director General

Es el representante legal y la administración directa de la Corporación; su elección y remoción le compete al Consejo Directivo.

Adicionalmente forma parte del Gobierno Corporativo en Cajasan los siguientes comités:

### Comité Independiente de Auditoría

Es el órgano encargado de la evaluación del control interno y del mejoramiento continuo de la Corporación, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde al Consejo Directivo equivalente en la materia.

Está integrado por tres (3) miembros del Consejo Directivo, quienes tienen experiencia y son conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas a dicho órgano social.

Realiza una reunión bimestral, o con una frecuencia mayor según ameritan los resultados de las evaluaciones del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar.

### Comité de Dirección

Define los lineamientos y directrices conforme a los objetivos de la Corporación. Conformado por el grupo de nivel estratégico de Cajasan entre los cuales están el Director General, gerentes de las Unidades de Dirección, Unidades Estratégicas de Negocio y Unidades de Soporte Corporativo y Líderes de proyectos corporativos.

La periodicidad es mensual.

## Dinámicas de Mejoramiento

Permiten realizar el seguimiento mensual de la gestión de la unidad y recibir retroalimentación para la toma de acciones inmediatas en busca del mejoramiento.

Está conformado por un representante de la Dirección General, el Gerente de la Unidad quien presenta el informe junto con el equipo primario.

La periodicidad es mensual.

### Prejunta

Permite realizar el seguimiento trimestral de la gestión y avances de las metas de la unidad a través del cuadro de mando integral BSC directivo.

Está conformado por el Director General, las Unidades de Dirección, el Gerente de la Unidad que presenta el informe y su equipo primario.

Es una reunión de seguimiento trimestral

### Juntas

Es el seguimiento trimestral de la gestión que realiza el Consejo Directivo a las unidades que no asisten al Consejo Directivo en Pleno; se analiza a través del cuadro de mando integral BSC directivo.

Está conformado por la comisión del Consejo Directivo asignada a la Unidad de negocio respectiva, el Director General, la Gerente de Planeación y Control de Gestión y el Gerente de la unidad que presenta el informe.

Es una reunión de seguimiento trimestral

## Miembros Consejo Directivo Cajasan 2010 - 2013

| REPRESENTANTES EMPLEADORES      |                               | REPRESENTANTES TRABAJADORES         |                               |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| PRINCIPALES                     | SUPLENTES                     | PRINCIPALES                         | SUPLENTES                     |
| Pablo Gómez Mogollón            | Jaime Chávez Suárez           | Miguel Rueda Cediel                 | Herminda Becerra              |
| Jaime Hernando Rodríguez Arenas | Pedro Ramón Rodríguez         | Miguel Sierra Sandoval              | Jorge Leonardo Echeverría     |
| Alfonso Pinto Afanador          | Sandra Erica Ordoñez Bermúdez | Luis Erwin Díaz Serrano             | María Eugenia Larrota Ramírez |
| Germán Vesga Ballesteros        | Rodrigo Joya Arenales         | Cristian Acuña Mantilla             | Leidy Diana Marin Jaimes      |
| Juan Diego Méndez Larrañaga     | Jaime Rueda Balaguera         | Claudia Patricia Hernández Sandoval | Esperanza Durán Pulido        |

## Equipo Directivo Cajasan

### Equipo Directivo

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| César Augusto Guevara Beltrán   | Director General                                |
| Martha Liliana Quintero Álvarez | Sub Directora Administrativa y Financiera       |
| Norma Yolanda Hernández Vanegas | Gerente UDIR Planeación y Control de la Gestión |
| Ana Milena Serrano Vesga        | Gerente UDIR Auditoría Interna                  |
| Walter Fabian Posada Calderón   | Gerente UDIR Alianzas                           |

### Unidades Estratégicas de Negocio - UEN

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Sandra Milena Vega Gómez      | Gerente UEN Marketing   |
| Libia Stella Sarmiento Vesga  | Gerente UEN Mercadeo Social   |
| Beatriz Solano Gelvez         | Gerente UEN Educación Formal  |
| Julio César Jaimes Gómez      | Gerente UEN Recreación y Deportes                                   |
| Nubia Esther Hernández Jaimes | Gerente UEN Turismo y Hotelería                                     |
| Claudia Patricia Anaya        | Gerente UEN Salud   |
| Carlos Martín Díaz Prada      | Gerente UEN Vivienda  |
| Diana Marcela Camacho         | Gerente UEN Crédito Social  |
| Carlos Eduardo Gómez Arenas   | Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación                    |
| Alba Janeth Gómez Meza        | Gerente UEN Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y Cultura |

### Unidades de Soporte Corporativo - USC

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Olga Lucía Sanmiguel Rodríguez | Gerente USC Tesorería                                 |
| Olfa Garavito Sandoval         | Gerente USC Contabilidad                              |
| Martha Azucena Mejía Camacho   | Gerente USC Jurídica                                  |
| Claudia Juliana Durán Galvis   | Gerente USC Gestión Humana                            |
| Eliana López Mancilla          | Gerente USC Servicios Generales                       |
| Luz Adriana Salamanca Torres   | Gerente USC Servicios de Tecnología de la Información |



## PRINCIPALES IMPACTOS Y OPORTUNIDADES //

Desde la Unidad de Soporte Corporativo Jurídica se atendieron acciones de tutela, derechos de petición y procesos judiciales, en los cuales se dio trámite y respuesta oportuna según lo indicado por nuestros procesos o normatividad que aplicará para cada caso.



### Acciones de tutela

En el 2012 se tramitó un total de 63 acciones de tutela de las cuales el 58% correspondieron a Salud EPSS, por motivos de trámites de atención no incluida en el plan obligatorio de régimen de salud del régimen subsidiado y, posteriormente a la liquidación de la EPSS solicitando orientación sobre el acceso al servicio por parte de los usuarios trasladados.

Con un trámite del 28% de las solicitudes estuvieron relacionadas con la asignación de subsidios de vivienda de población desplazada, dado que somos operadores del Fondo Nacional de Vivienda FONVIMENDA. Se obtuvieron en una menor proporción solicitudes relacionadas con marketing,

educación, recreación y gestión humana, la cuales representan el 14% del total de acciones de tutela atendidas en Cajasan.

### Derechos de petición

En materia de derechos de petición se refleja un índice de solicitudes relacionadas con vivienda y salud correspondientes al 49% y 12% respectivamente, porcentajes que reflejan un estándar de las mismas solicitudes relacionadas en el acápite de tutelas, es decir, en materia de Salud: solicitudes de trámites de atención no incluida en el plan obligatorio de régimen de salud del régimen subsidiado y, posteriormente a la liquidación de la EPSS

orientaciones sobre el acceso al servicio por parte de los usuarios trasladados.

En materia de vivienda en su gran mayoría, fueron solicitudes de información en calidad de operador del Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA, que se refieren a asignaciones de subsidios de vivienda de población desplazada.

En materia de derechos de petición se refleja un porcentaje equivalente al 21% de trámites correspondientes al área de subsidio sobre cuotas monetarias, aportes, pagos y devolución de aportes parafiscales.

### Procesos Judiciales

Se atendieron 29 procesos judiciales en los que la Corporación actuó como demandado, de los cuales el 69% son acciones laborales la mayoría de ellas con pretensiones sobre salario igual, el 10% acciones de reparación directa del área de salud específicamente EPSS, 7% ordinarios de responsabilidad civil derivados de la ejecución de contratos de obras civiles, y el 13% acciones populares relacionadas con adecuaciones de espacios para discapacitados y reclamaciones al régimen subsidiado en salud.

Igualmente se atendieron 4 procesos en los que Cajasán actúa como demandante, 3 de ellos ejecutivos y un ordinario de

responsabilidad civil.

La Contraloría General de la República tramitó cinco (5) procesos de Responsabilidad Fiscal de los cuales cuatro (4) se generaron por el manejo de los recursos de la EPSS de la Caja de Compensación del Choco, y se vinculó a Cajasán por formar parte de la unión Temporal denominada Cajasalud ARS, dos (2) de estos procesos fueron fallados en el 2012 sin responsabilidad fiscal y los dos restantes se encuentran en trámite de investigación. El otro proceso de responsabilidad fiscal se adelanta con ocasión de la ejecución del convenio interadministrativo N° 028 suscrito con la Gobernación de Santander.

Existen en curso dos procesos de protección al consumidor adelantados por la Inspección de Protección al consumidor de la Alcaldía de Bucaramanga, relacionados con precios de los productos en exhibición de uno de nuestros puntos de venta de mercadeo.

Por último en el 2012 se concluyó una investigación administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio, en relación con el control de precios de medicamentos, por el reporte extemporáneo de los precios de medicamentos, lo que generó una sanción con multa de \$4.533.600 a la Corporación.



## GESTIÓN DE RIESGOS //

En materia de gestión de riesgos Cajasan cuenta con un proceso establecido para su manejo incluyendo la participación activa del Comité independiente de Auditoría el cual se encuentra compuesto por tres miembros del Consejo Directivo quienes en desarrollo de las funciones asignadas por parte de la circular 023 de 2010 han realizado el seguimiento de las matrices de riesgo estratégico de cada uno de los negocios subsidiados y autocosteables, evaluando su estado en forma trimestral y generando las recomendaciones y planes de acción que le son propias de su ejecución, las cuales permitieron a la Corporación el aseguramiento en alto grado del cumplimiento los objetivos y metas planteadas en cada unidad, es importante informar que no se han encontrado deficiencias materiales y que las recomendaciones efectuadas a cada uno de los procesos han sido emitidas como parte de la función de prevención y control que ejerce el comité en la evaluación de la gestión de Riesgos de la Corporación, así mismo dichas recomendaciones han sido atendidas por la Administración en forma permanente.

### Política Anticorrupción

La CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN está comprometida para trabajar 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:

1. Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.
4. Garantizará que los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
5. Denunciará las conductas irregulares.
6. 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.

#### **Política Anti-Piratería**

De conformidad con las políticas que desarrollará el Consejo Directivo, la Corporación velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y a establecer una Política de Anti-Piratería en la Corporación.

#### **Política Frente a las demás Cajas**

La Corporación garantiza que actuará de buena fe y en cooperación frente las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia

#### **Transparencia**

Valor adoptado por la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasán, que garantiza que nuestras relaciones con los grupos de interés se basan en la credibilidad, la coherencia, la seguridad y la certeza de que todas nuestras acciones son verificables y responden consistentemente a nuestras promesas de servicio.

Para lo cual, la Corporación decidió crear y adoptar un Código de Buen Gobierno y de Ética, buscando encausar toda la actividad de la Corporación dentro del Régimen de transparencia pretendido por la Sociedad, en cumplimiento de la función social que le es propia a las Cajas de Compensación Familiar, en el que se reúne una serie de normas de ética y de conducta, principios, valores y directrices que deben ser tenidas en cuenta por todos los colaboradores la Corporación.

#### **Modelo de Control Interno**

En la Caja de Compensación Familiar Cajasán, el control interno de la Corporación es responsabilidad de todos y cada uno de sus integrantes.

La función de control interno, principalmente se encuentra en cabeza del Director Administrativo y la UDIR Auditoría Interna quien basada en normas internacionales y modelos colombianos, se encarga de realizar una evaluación permanente de la Corporación, la gestión de riesgos, y evaluar los controles a los procesos y procedimientos de la corporación, dentro de las políticas definidas por el Consejo Directivo y procurando el fortalecimiento del Autocontrol, la autorregulación y la Autogestión.

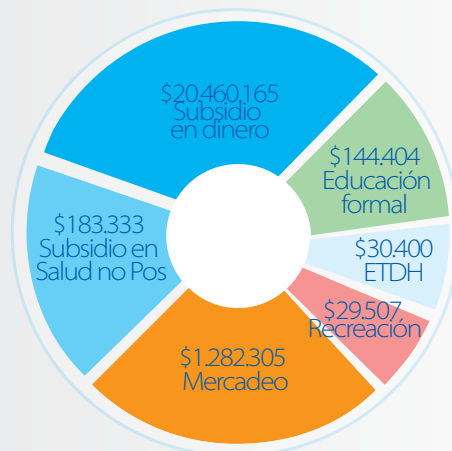
## APORTES Y SUBSIDIO

"Cada día más cerca del bienestar de los Santandereanos"

Trabajamos por la gestión social sustentada en la filosofía de compensar la obligación económica de los trabajadores afiliados y sus familias, a través de la óptima administración de recursos y provisión de servicios sociales, que nos permiten redistribuir el ingreso y generar oportunidades de desarrollo integral para los santandereanos.

### Cifras y hechos relevantes:

- 6.738 empresas afiliadas reflejan la confianza de los empresarios Santandereanos en Cajasan.
- 399.806 personas cubiertas en el Sistema de Subsidio Familiar en Santander
- \$65.099 millones en aportes de empresas afiliadas, y \$20.460 millones equivalentes a cerca de 821.560 cuotas en subsidio en dinero.
- 121.643 personas beneficiadas con subsidio en especie, representado en beneficios de alimentación, vacunación, nutrición, becas educativas y programas recreativos.
- 900 empresas asesoradas para el pago de los aportes a la Seguridad Social a través del operador de información ASOPAGOS.
- 594 personas entre empresarios y afiliados fueron atendidos en la nueva sede de atención y asesoría para



\* Cifras en miles de pesos

- empresarios y trabajadores en el pago de aportes y seguridad social.
- 57 Sedes propias en 18 municipios de Santander, cobertura con servicios sociales y una red de 650 aliados estratégicos y el fortalecimiento de canales virtuales, consolidan nuestra presencia en el Departamento, buscando estar "cada día mas cerca para llegar mas lejos".
- 33.034 asesorías a trabajadores y empresas afiliadas nos permiten ratificar nuestro compromiso en el acompañamiento, asesoría y promoción de los servicios.

## MERCADEO SOCIAL

"Cada día mas cerca para que tu cuentes"

Continuamos fortaleciendo nuestra red de supermercados, droguerías y panaderías, ampliando el portafolio de marcas propias en nuevas líneas de productos e integrando nuevas plataformas tecnológicas, que unidas a estrategias comerciales nos permiten fortalecer los lazos emocionales con nuestros afiliados y clientes en general.



### Cifras y hechos relevantes:

- 181.262 afiliados y particulares atendidos en nuestros Supermercados, con un crecimiento del 2,8% respecto al año 2011.
- \$40.836 millones fueron los ingresos totales de 11 supermercados, 8 droguerías y una panadería.
- 81 referencias conforman nuestro portafolio en marcas propias con líneas básicas como arroz, granos, chocolate, café, entre otros, con excelente calidad y precios más bajos que las marcas líderes del mercado.
- \$1.872 millones en descuentos a más de 117.000 afiliados en productos de nuestra canasta familiar y a través de actividades comerciales como: Feria Escolar, Raspamágico, Aniversario, Descuentazo, Madrugón Navideño y Festival de Frutas y Verduras.
- 1.910 afiliados beneficiados con el bono de la Feria Escolar que les permitió acceder a productos de la línea educativa, a precios cómodos y con facilidades de pago.
- 323.855 refrigerios en aporte nutricional a los niños y niñas de Santander.

## EDUCACIÓN FORMAL //

“Cada día mas cerca para un futuro mejor”

**Orientamos el desarrollo humano integral y formamos personas líderes, transformadoras de su entorno y constructores de la sociedad con nuestro modelo educativo que nos permite atender todas las etapas del ciclo de vida, desde la educación inicial, pasando por la básica y media preparando a los profesionales y empresarios que son el futuro y los protagonistas de la sociedad que soñamos.**

### Cifras y hechos relevantes:

- 3.252 estudiantes en proceso de formación así: 655 de preescolar, 1.516 de Jardines en convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 920 de primaria y secundaria y 161 en el programa de Educación para Adultos.
- 67 bachilleres Técnico con Especialidad en Comercio, de los cuales 33 reciben doble titulación con articulación SENA, CAP en nómina y prestación de servicios.
- 2 Centros de Desarrollo Infantil puestos en operación en el año 2012, en los municipios de Barrancabermeja y Floridablanca atendiendo a 600 niños y niñas en alianza con el ICBF.
- 6 Hogares Infantiles operados por Cajasán con cobertura de 616 niños y niñas.
- 195.278 usos en el servicio de bibliotecas, en actividades de promoción de lectura.
- A través de la formación deportiva y académica que reciben nuestros estudiantes, potencializamos talentos que nos permitieron obtener los siguientes reconocimientos en el 2012:
  - Campeones de Atletismo Infantil y Menores.
  - Medalla de Bronce Equipo menores femenino en los juegos intercolegiados de la ciudad de Bucaramanga.
  - Medalla de bronce en baloncesto masculino con las categorías menores e infantil.
  - Medalla de plata en la modalidad de suelo y medalla de bronce en la modalidad de salto en Intercolegiados Nacionales en Medellín, en la categoría Pre Infantil II.
  - Campeones en Baloncesto mixto en las II Olimpiadas Deportivas organizadas por el SENA.
  - Contamos con 17 instituciones educativas a través de preescolares, Centros de Desarrollo Infantil, (CDI) y Centros Educativos de básica primaria y secundaria.



### **Programas que apoyan y promueven la lectura:**



### **Festival del libro infantil con la Cámara Colombiana del libro:**



Fomentamos hábitos de lectura en jóvenes y niños



Facilitan el encuentro del lector con el gran tesoro que es el libro.

### **Hora cuento**



Busca transmitir emociones en los niños y niñas

### **Promoción de lectura con las maletas del Banco de la República:**



Busca estrechar vínculos de afecto y lectura en familia

### **Grandes escritores:**



Potencia el hábito de la lectura

*Formamos integralmente hombres y mujeres líderes con criterio y proyecto de vida que impacte en el mundo globalizado.*



## EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO Y CULTURA

“Cada día más cerca para  
un futuro mejor”



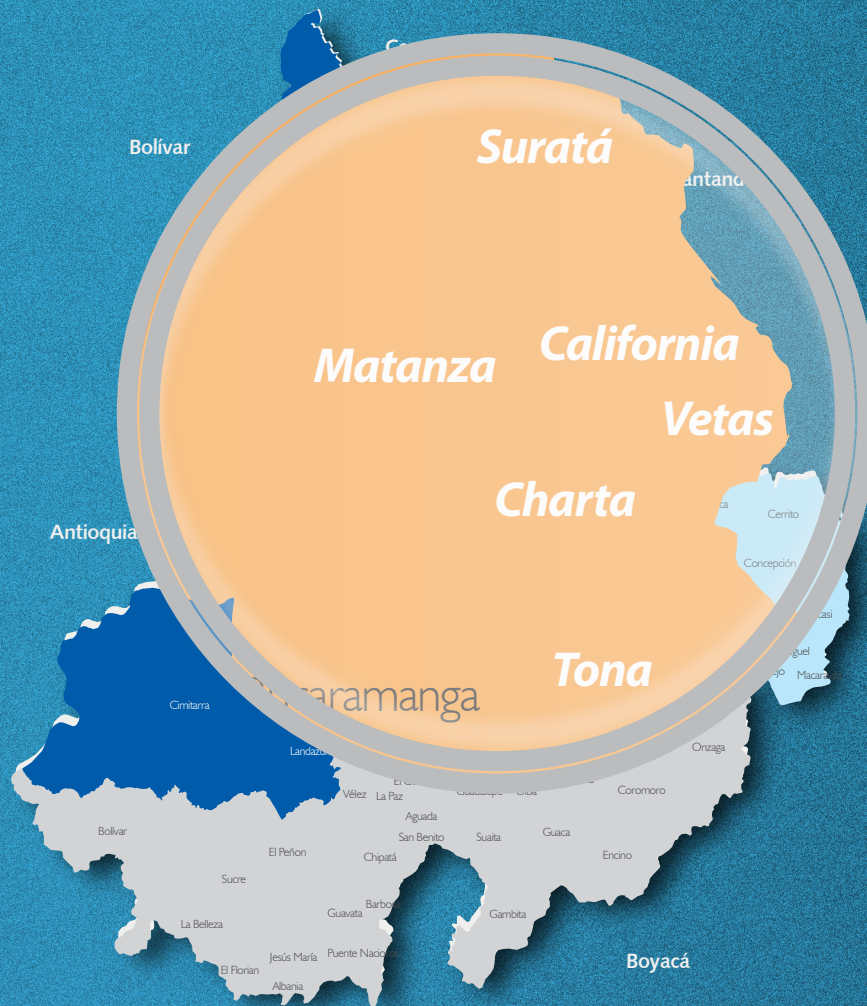
**Brindamos formación integral y pertinente mediante la oferta de programas flexibles, contribuyendo con el desarrollo personal, la formación ciudadana, la productividad y la competitividad de la región.**

**Generamos espacios de bienestar mediante programas de desarrollo cultural orientados a la promoción integral del ser humano.**

### Cifras y hechos relevantes:

- 652 estudiantes en nuestros programas de Formación Técnico Laboral y Formación Académica teniendo un crecimiento del 50% respecto al 2011.
- 105 estudiantes graduados de nuestros diferentes Programas de Formación Técnico Laboral.
- 6.865 usuarios capacitados en educación informal para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias laborales específicas y el buen uso del tiempo libre.
- 1.171 personas beneficiadas de los Programas de Inserción Laboral, beneficiarias de FONEDE.
- 19.606 personas disfrutaron de nuestras actividades culturales en: danza, teatro, narración oral, artes plásticas y de bienestar cultural.





**2.000 niños y niñas en las edades de 7 a 15 años, de poblaciones vulnerables de los municipios de la Provincia de Soto Norte; beneficiados a través de nuestro nuevo programa Culturazón, en donde la cultura, el arte, la paz y el corazón nos ayudan a promover valores, comportamientos y actitudes en la población infantil, desarrollando habilidades sociales y artísticas que le permitan al niño y a la niña integrarse en comunidad, reducir la agresividad e incidir como agentes constructores de paz.**

“Cada día mas cerca para cumplir tus metas”

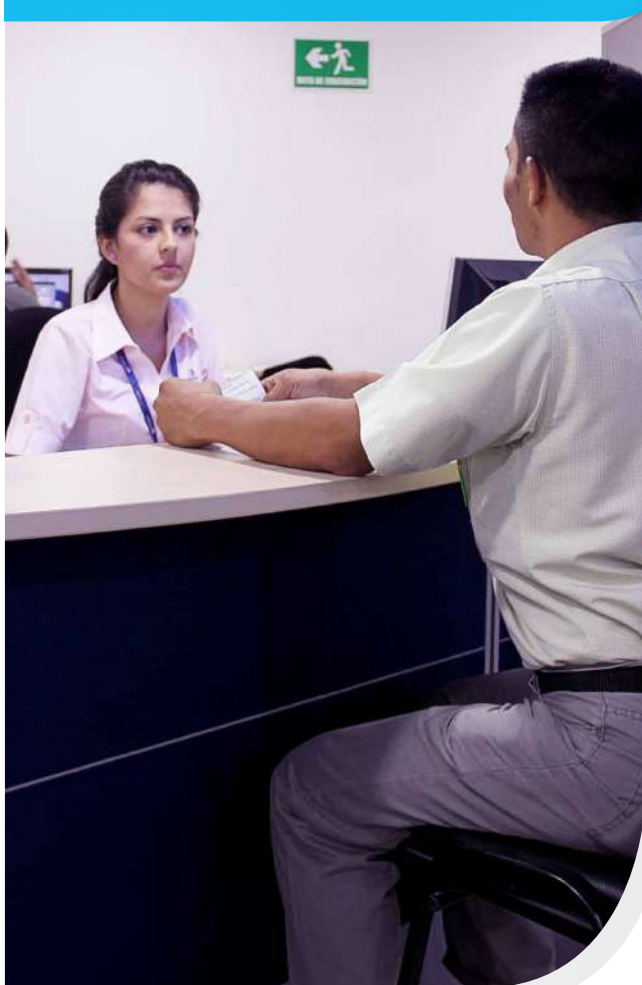
En Crédito Social buscamos el desarrollo y crecimiento familiar para nuestros afiliados haciendo de ellos personas felices mediante el cumplimiento de sus metas.

CRÉDITO // // // //

Crédito  
afortunado  
cajasan

#### Cifras y hechos relevantes:

- 4.100 afiliados beneficiados con nuestros créditos sociales, de los cuales el 99% son de categoría A y B.
- \$2.240 millones en crédito social para los afiliados y sus familias.
- \$609 millones de microcrédito Fonedo para 33 empresas afiliadas, con tasa preferencial que les permitió acceder a recursos para lograr el crecimiento de sus empresas.
- 2.266 afiliados beneficiados con tasa diferencial en servicios sociales, aliviando así sus cargas económicas.
- 701 afiliados beneficiados del Programa Crédito al Instante que les permite obtener de forma inmediata acceso a los productos de los supermercados.
- 1.209 personas beneficiadas del programa micro seguros, logrando protección contra muerte por cualquier causa, incapacidad total o permanente, renta clínica, cubrimiento por cáncer y seguro exequial, con primas mensuales accesibles.



## SALUD //

"Cada día mas cerca para cuidarte mejor"



Desarrollamos actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a la promoción de la salud, protección frente a riesgos específicos, identificación oportuna y tratamiento

efectivo de la enfermedad, impactando de esta forma al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada y no afiliada.

### Cifras y hechos relevantes:

- 5.776 niños, jóvenes, adultos mayores y madres lactantes beneficiados del programa Nutrición Complementaria
- 5.176 afiliados y sus familias beneficiados del programa Vacunación Complementaria, contribuyendo en el acceso a la aplicación de biológicos no PAI (Programa Ampliado de Inmunización) que previene contra enfermedades infectocontagiosas como varicela, hepatitis meningitis, influenza tos ferina entre otras, que presentan alta incidencia en la población del Departamento de Santander.
- 4.611 personas de tercera edad, beneficiadas en nutrición, atención de patologías más frecuentes en la vejez, jornadas de ejercicios físicos, manualidades, hidroterapia, paseos, refrigerios y transporte.
- 19.438 trabajadores pertenecientes a 855 empresas del Departamento de Santander, atendidos en la Línea de Salud Empresarial, permitiéndonos contribuir con el cuidado del recurso más valioso de las empresas, sus "colaboradores".
- 42.227 consultas de medicina especializada permiten beneficiar a los afiliados y usuarios con "Tarifas Sociales" y con acceso a estos servicios preferenciales.
- 449.022 actividades en servicios ambulatorios de baja complejidad pertenecientes a los diferentes regímenes de salud cumpliendo con la garantía de la calidad en cada uno de éstos procesos.
- 18.849 actividades gratuitas en "Jornadas Saludables" buscan la promoción de la salud física, oral y emocional de la población afiliada y su familia.

## TURISMO Y HOTELERÍA

"Cada día mas cerca para que disfrutes tu vida"



Generamos experiencias en turismo social accesible como elemento base para la integración de la familia, núcleo de la sociedad, a través de infraestructura hotelera propia y aliados estratégicos a nivel regional y nacional.

### Cifras y hechos relevantes:

- 153.954 usos en programas turísticos regionales y nacionales, programas vacacionales y programas integrales de turismo social y de eventos.  
890 afiliados y sus familias beneficiados del Programa Club de la Vacación, disfrutando de un espacio natural, fortaleciendo la

integración familiar y el descanso físico en nuestras Sedes Mundo Guarigua en San Gil y Campoalegre en Piedecuesta.

- 18.594 afiliados y sus familias viven momentos felices con nuestro programa de turismo social.
- 108.490 usuarios y comunidad en general accedieron a nuestras sedes propias y en alianza a través de eventos organizados para afiliados y sector empresarial.

Los servicios de la Unidad de Turismo y Hotelería desarrollan sus actividades en cumplimiento a las reglamentaciones impartidas por el Gobierno Nacional con relación a la Ley del año 2001 contra la explotación y abuso infantil y la Ley 1558 del año 2012 de turismo.



## RECREACIÓN Y DEPORTES //

“Cada día mas cerca para que disfrutes tu vida”

**Proporcionamos espacios para la integración, aprovechamiento del tiempo libre y diversión, ofreciendo el bienestar indispensable para una mejor calidad de vida del afiliado y su núcleo familiar, a través de programas diseñados para cada etapa del ciclo vital.**

- 42.071 niños y niñas de Bucaramanga, Floridablanca, Betulia y Barrancabermeja beneficiados con el Programa Recreación, el cual estimula el desarrollo de competencias ciudadanas, para generar actividades lúdicas, recreativas, artísticas, culturales, deportivas y ecológicas que conlleven al crecimiento feliz y adecuado de niños y niñas de población vulnerable entre 6 y 14 años.
- Afiliados y sus familias cuentan con mejores espacios para el disfrute de sus actividades en nuestras Sedes Recreativas.

### Cifras y hechos relevantes:

- 864.478 actividades recreativas, deportivas y de ingreso a las sedes por parte de nuestros afiliados y usuarios.
- 253.687 personas en eventos recreativos con un crecimiento del 96% respecto al año 2011.
- 307.457 personas disfrutaron de nuestras sedes recreacionales, ubicadas en San Gil y Piedecuesta.
- 1.594 trabajadores en representación de empresas afiliadas se integran en las Olimpiadas Intempresas Cajasan realizadas en Bucaramanga y San Gil.
- 1.567 deportistas compiten en los torneos abiertos y regionales con infraestructura mixta.



## VIVIENDA //

“Cada día mas cerca para que vivas tus sueños”

Encaminamos nuestra gestión al beneficio de los afiliados, el desarrollo de nuestra región y la competitividad del Departamento de Santander, mediante el otorgamiento del subsidio familiar de vivienda y la gestión de una vivienda propia en condiciones dignas que mejoren el bienestar de las familias santandereanas.



### Cifras y hechos relevantes:

- \$7.520 millones, con una variación positiva del 14% respecto al año anterior, ubican a Cajasan como la primera Caja de Compensación en asignación de subsidios de vivienda en Santander.
- 670 familias afiliadas beneficiadas del Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS.
- 222 familias afiliadas materializan el sueño de tener vivienda propia, con una inversión de \$2.297 millones.
- 1.538 familias reciben asesoría en temas de normatividad, requisitos, evaluación financiera y preparación de compra.
- 22 municipios del Departamento de Santander fueron asesorados en la gestión de vivienda rural y urbana.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COOPERACION

"Cada día mas cerca para la integración familiar"

Buscamos impactar en la población vulnerable mediante la unión de esfuerzos con importantes aliados a nivel departamental y nacional, logrando avanzar en la intervención social beneficiando a las familias santandereanas.



### Cifras y hechos relevantes:

- 14.023 familias de 24 municipios de Santander, caracterizadas en la identificación de necesidades en las dimensiones sociales y conforme al ciclo vital.
- 150 gestores y coordinadores capacitados mediante un diplomado Intervención Psicosocial.
- 2.437 niños, jóvenes y adultos intervenidos en talleres sembrando valores en familia en Santander.
- 1.812 jóvenes de 13 colegios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta sensibilizados en la importancia de la familia. 493 personas beneficiadas en convivencias de familia como promotor de buenos valores por medio de la integración, la capacitación y el esparcimiento en grupo.
- 135 niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, atendidos en sus necesidades y patologías especiales, en el municipio de Bucaramanga.
- 150 personas sensibilizadas y formadas en la cultura de responsabilidad social.
- 48 empresas y más de 60 personas formadas en los encuentros de redes de empresarios en el tema de "Responsabilidad Social y Empresas Familiarmente Responsables".
- 16 instituciones y más de 19 personas en el encuentro de redes del sector público.





## FONDOS ESPECIALES

### FONIÑEZ

Buscamos espacios de felicidad para los niños, niñas y jóvenes por medio de actividades lúdicas, recreativas, artísticas, culturales, deportivas, ecológicas y tecnológicas.

#### Cifras y hechos relevantes:

- 35.061 niños y niñas de mayor vulnerabilidad de los municipios de San Gil, Socorro, Barbosa, Málaga, San Vicente, Puerto Wilches, Sabana de Torres, Playón, Río Negro, California, Vetas, Tona, Matanza, Suratá, Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta, atendidos en programa de Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria en zona urbana y rural.
- \$5.573 millones invertidos en los proyectos de Atención Integral a la Niñez (AIN) y Jornada Escolar Complementaria (JEC).
- 19.750 niños y niñas beneficiados con el programa Cajazan.
- 2.803 niños y niñas beneficiados con el programa Capazan.





# Avances y desafíos

*"Construyendo paso a paso"*



cajasan



## HECHOS DESTACABLES //

### Sello de Hospital Verde



La IPS Ciudadela galardonada con el reconocimiento de Hospital Verde producto a las buenas prácticas implementadas en sus procesos para el cuidado del ambiente, teniendo resultados positivos en la reducción de residuos peligrosos y no peligrosos y ahorro del recurso hídrico y energético.

### 4.000 niños y niñas felices



Con la presentación en el municipio de Barbosa, del imponente espectáculo de Club 10 de Caracol Televisión, generamos espacios de bienestar, diversión y alegría a nuestros afiliados y comunidad en general.

### Segundo puesto nacional en mujer Cafam



En convocatoria realizada por Cajasan para el premio de Mujer Cafam, Nury Esperanza Villalba fue seleccionada para representar al Departamento, quien ocupó el segundo puesto, entre las 240 candidatas postuladas en el país, fue galardonada gracias a su gestión en la Fundación Esperanza Viva, donde brinda servicios integrales a más de 700 pacientes diagnosticados con cáncer.

### Supermercado en sotomayor



Apertura en Bucaramanga de un nuevo Supermercado Cajasan, ubicado estratégicamente en el sector de Sotomayor, en formato express que incluye droguería, fruitería y servicio a domicilio.

### Trabajando por la Primera Infancia



Puesta en operación de un Centro de Desarrollo Infantil, CDI y un Centro de Atención Integral a la Familia "CAIF" ubicados en los municipios de Floridablanca y Barrancabermeja, para la atención de 600 niños y 2.500 jóvenes y adultos. Estos centros buscan potencializar la calidad de la atención integral para la infancia, están concebidos como espacios que promueven y aportan al desarrollo humano, donde se favorece la integralidad de las capacidades físicas, afectivas, sociales y cognitivas de los niños y el fortalecimiento de la familia.

### Más cerca de la cultura y la recreación



Culturazón y Rekreazon son dos nuevos programas de FONIÑEZ, liderados por las Unidades Estratégicas de negocio ETDH y Recreación, desde donde se estimula la formación artística y deportiva, expresión oral y desarrollo de competencias ciudadanas, en niños y niñas de población vulnerable entre los 6 y 14 años, para generar actividades que conlleven al crecimiento feliz y formación de espíritus y corazones sensibles, respetuosos, capaces de liderar su propio desarrollo e incidir en el de su familia y sociedad.

### Reconocimiento Fenalco



Cajasán recibió de la Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco, un reconocimiento por la fidelidad, apoyo ofrecido al gremio, emprendimiento y aporte al desarrollo económico de la región. Este logro ratifica la confianza y gestión adelantada por Cajasán en pro del bienestar de nuestros afiliados y empresarios del Departamento.

### Supérate



1.200 niños y niñas de población vulnerable, desarrollaron sus contiendas deportivas en la ciudad de Bucaramanga, a través del programa Supérate, del cual Cajasán fue su operador logístico.

## Centro Médico de Especialistas



568 afiliados y particulares atendidos en nuestro nuevo Centro Médico de Especialistas, inaugurado en el tercer trimestre de 2012, ubicado en Cabecera, un sector estratégico de la ciudad. El nuevo Centro brinda atención en consulta de medicina y odontología especializada como: fisioterapia, dermatología, ortopedia, psicología, medicina interna, ginecología, pediatría, ortodoncia, odontología estética y rehabilitación oral; y adicional ofrece el servicio de vacunación y toma de muestras de laboratorio clínico; con atractivos planes de financiación que facilitan el acceso y tarifas especiales para nuestros afiliados.

## Avanzamos con la Modernización tecnológica

# v3ctor

El 2012 fue un año de materialización y puesta en marcha de los proyectos del Plan Estratégico de Tecnología de la Información, orientado a la mejora de los procesos organizacionales, para que todo

redunde en un mejor servicio y bienestar para nuestros afiliados y sus familias. Durante este periodo se implementó:

### Sistema de información ERP SEVEN:

para la planificación de los recursos de la empresa, que permite unificar la información administrativa y financiera de la Corporación y ofrece mayor rapidez y eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

### Estrategia Colaborativa:

entraron en funcionamiento las herramientas tecnológicas de Microsoft Office 365 y Lync, las cuales facilitan la comunicación interna y externa con nuestros clientes. Se implementó la plataforma colaborativa Sharepoint, iniciando la renovación de la Intranet y el desarrollo de un nuevo portal Web interactivo orientado a ofrecer mayores servicios en línea. Esta tecnología nos permitirá consolidar en una plataforma la innovación y la gestión del conocimiento de la Organización, que no solo beneficiará a nuestros afiliados sino que impactará positivamente a nuestros grupos de interés.

### Sistema de información de supermercados:

se inició el proceso de implementación un nuevo sistema de información para nuestra cadena de supermercados, el cual ofrece rapidez en la atención, permite conocer y segmentar nuestros clientes según las expectativas y preferencias de compra, desarrollar actividades comerciales especializadas en tiempo y categorías e implementar estrategias de CRM.

Con relación al cambio en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, durante el 2012, conscientes de que los colaboradores son un pilar fundamental para alcanzar los objetivos, se realizaron actividades de capacitación en marcos de trabajo ITIL, CoBIT, TOGAF y PMI, se facilitaron espacios para sensibilizar y estimular el cambio organizacional; siempre acompañados de las mejores prácticas y la experiencia ofrecidas por nuestros aliados para la modernización tecnológica.

En el 2013 seguiremos trabajando en la consolidación de las iniciativas tecnológicas que buscan agilizar los procesos y brindar mayor accesibilidad a nuestros afiliados y usuarios; continuando con la automatización de los procesos en el envío de propuestas comerciales, la gestión con proveedores y contratistas, y la implementación de un nuevo sistema para la atención a peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias PQRS, entre otras.

### Los primeros en vivienda



\$7.520 millones ratifican el compromiso de Cajasán con las familias afiliadas Santandereanas lo que nos permite ser reconocidos como la Caja de Compensación de Santander que más subsidios de vivienda entregó a sus afiliados en el 2012.



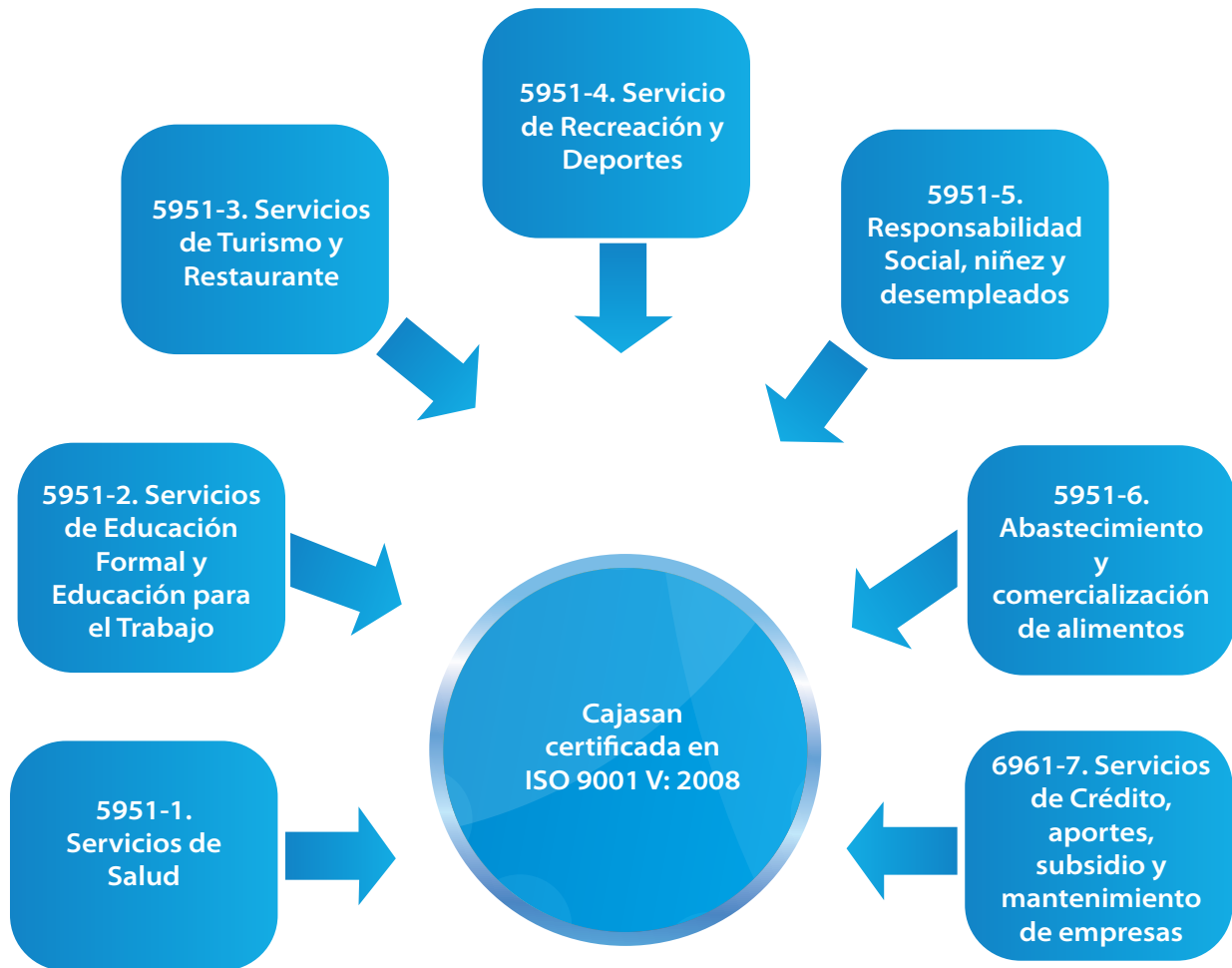
*Cada día más  
cerca para  
consolidar nuestra  
Responsabilidad social*



**cajasan**

## Sistema Integrado de Gestión

En el año 2012 se mantiene de forma integral el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2008 con 61 procesos certificados así:



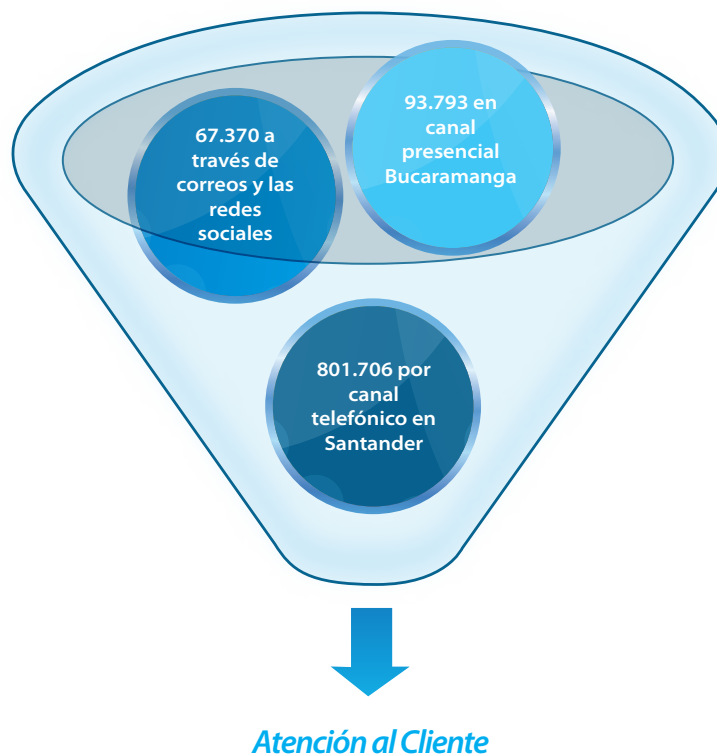


## Nuestra gestión con el cliente

Cajasan cuenta con diferentes estrategias que permiten escuchar, atender y canalizar las necesidades de los clientes para construir soluciones:

### Atención en diferentes canales

A través de los canales de atención, en el año 2012 comunicamos a 962.869 usuarios afiliados y no afiliados a Cajasan:



### Acompañamiento al Cliente

El acompañamiento a los afiliados, usuarios y clientes generó el siguiente resultado:



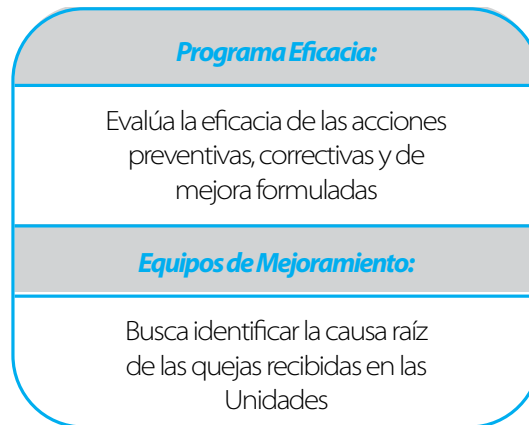
319 Quejas canalizadas y atendidas

1.615 Peticiones y Derechos de Petición

23 Tutelas

## Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo con los clientes generó en el año 2012 un resultado favorable, a partir de la implementación de las siguientes acciones:

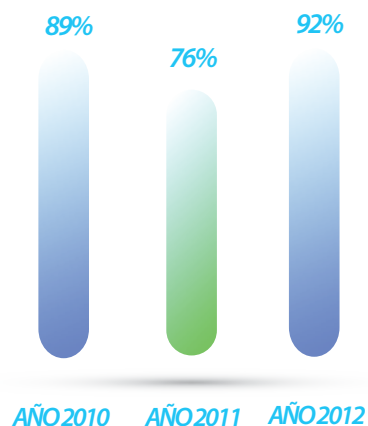


## Informe de Satisfacción

Cajasan realiza evaluación de la satisfacción al cliente con periodicidad semestral, generando un indicador para cada una de las Unidades de Negocio y de Soporte Corporativo. Se observa el comportamiento del indicador durante los años 2010, 2011

y 2012 en promedio para las Unidades de Negocio. A partir, del informe se generan acciones correctivas, preventivas y de mejora en busca de impactar positivamente en el cliente.

### Indicador de Satisfacción al cliente



## CONSOLIDANDO NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL //

En Cajasan estamos comprometidos con el desarrollo con el regional y el mejoramiento de la calidad de vida de los diversos grupos de interés, perfilándonos como una empresa coherente con la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial.

De esta forma, asumimos el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para generar y aplicar un conjunto de principios en Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, que permitan desarrollar proyectos y programas de Responsabilidad Social de alta sensibilidad, generando espacios de bienestar y desarrollo sostenible en la sociedad.

Con base en este concepto, hemos participado en procesos de transformación social, garantizando desde nuestras Unidades, la prestación de servicios con integralidad y accesibilidad de acuerdo a las necesidades de la comunidad, basados en los valores de satisfacción, sostenibilidad, responsabilidad, desarrollo humano, transparencia y confiabilidad.

Dentro del objetivo de fomentar una cultura de Responsabilidad Social Empresarial se realizó un taller en Responsabilidad Social a 150 personas para sensibilizar, formar y comprometer al personal asistente en la generación de una cultura de responsabilidad social.

### Encuentro de Redes

El Programa Integrar realizó el Encuentro de Redes-Empresarios en Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, y el Encuentro de Redes sector público en Bucaramanga.

### Red-Empresarios

Participaron 48 empresas y más de 60 personas en los tres encuentros de redes de empresarios. En el tema de "Responsabilidad Social y Empresas Familiarmente Responsables".

### Red – Sector público

Participaron 16 instituciones y más de 19 personas en el encuentro de redes del sector público. En el tema de "Política Pública Nacional para las Familias Colombianas".



## PROGRAMA INTEGRAR //

Unión de esfuerzos público – privados por el desarrollo social de Santander

El Programa Integrar nació formalmente en septiembre de 2012 como un modelo de intervención social integral, equitativo e incluyente, dirigido a las familias santandereanas, en busca de rescatar los valores de cada uno de los miembros de la familia, ofreciendo espacios de intervención que permitan abordar carencias afectivas, de conocimientos, de habilidades sociales, de oportunidades de trabajo, de aprovechamiento del tiempo libre, entre otras.

Para consolidar este programa, el Gobierno Seccional propuso una unión de esfuerzos público – privados donde convergen aprendizajes y experiencias de empresarios, academia, servidores públicos y sociedad civil.

De esta manera Cajasan, direcciona la Gerencia Administrativa del Programa Integrar; la Universidad Pontificia Bolivariana lidera la Gerencia Social; la Fundación para el Desarrollo Social y Cultural SyC, encabeza la Gerencia Comunitaria y la Gobernación de Santander ejerce la Gerencia Institucional.

### ¿Por qué se creó?

El Programa Integrar se cristalizó a partir del fuerte impacto por la compleja problemática social que viven muchos habitantes del mundo, de la que no escapa Santander, dado el constante incremento de los índices de violencia intrafamiliar, de feminicidios, de maltrato infantil, de niños, niñas y adolescentes trabajadores, el aumento en los embarazos adolescentes, en el consumo de SPA, que evidencian sus orígenes en las disfunciones de las familias por la pérdida del norte en la enseñanza y fomento de los valores familiares, de las que sin embargo, no se conocen cifras precisas desde hace más de una década.

En este marco, Integrar busca articular los esfuerzos que instituciones, empresas y organizaciones de toda índole han hecho por impulsar el desarrollo social desde diferentes áreas.

Integrar empieza por abordar la investigación sobre la situación de las familias santandereanas, a partir de su caracterización. Para ello preparó un equipo de 180 gestores sociales, coordinadores y auxiliares que andan por el Departamento,



aplicando un instrumento elaborado específicamente para conocer la realidad de las familias en todas sus dimensiones.

### Actividades realizadas durante el periodo del convenio:

Al finalizar el año 2012, Integrar realizó cerca de 14.023 caracterizaciones de familias en 24 municipios y ha emprendido intervención a 669 adultos, 704 jóvenes entre los 13 y 18 años, 1.064 niños entre los 5 y los 13 años en 446 talleres en el marco de la estrategia "Sembrando para el futuro. La familia como escuela de valores". De manera paralela Integrar emprendió jornadas de sensibilización en colegios públicos y privados con las que llegó, al terminar 2012, a cerca de 1.812 adolescentes.

150 gestores y coordinadores del proyecto Integrar participaron del diplomado Intervención Psicosocial Comunitaria en alianza con la Universidad Pontificia Bolivariana.

493 personas intervenidas en las convivencias de Familia, con el fin de promover buenos valores por medio de la integración, la capacitación y el esparcimiento en grupo.

4.000 personas participaron del evento para la Familia INTEGRARTE con la intervención del conferencista Yokoi Kenji.

181 empleos directos y como 300 indirectos se generaron durante cinco meses del año 2012.

### Alcances de Integrar

Con el desarrollo de Integrar, proyectado en 4 fases hasta el año 2015, se continuará la caracterización de familias en todo el Departamento. Paralelamente se construirá

la Política Pública de Familia y su plan de acción, a partir de la cual se quiere promover una cultura de protección, promoción y realce de las familias. Además se propone incrementar la capacidad de gestión de las organizaciones dedicadas a la formación y atención integral de las familias, por medio de estrategias que ayuden a la sensibilización y capacitación de los diferentes miembros del hogar; se facilitará a las familias el acceso a la oferta de bienes y servicios que garanticen su desarrollo económico y social y se creará un Observatorio de Familia a través del cual se realizarán intervenciones de apoyo orientadas a la resolución de los conflictos familiares.

### Título: Marco Legal

El Programa Integrar se sustenta además del Programa de Gobierno Departamental, 2012 – 2015, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia, La Ley 1098 Código de Infancia y Adolescencia, La Ley 1361 de Protección Integral a la Familia; Ley 1257 de protección a la mujer; las directivas 001 y 002 de la Procuraduría General de la Nación.



## PROGRAMAS ESPECIALES

Pensando en atender las necesidades de la población afiliada y sus familias, diseñamos ocho programas que buscan impactar en todas las etapas del ciclo vital.

### Club de la Diversión



29.462 afiliados y sus familias, se benefician del Club de la Diversión, lo que les permite disfrutar los servicios de nuestras sedes recreacionales, gozando de bienestar, integración familiar, espacios naturales y escenarios recreativos y deportivos que contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida.

### Educación primera infancia Primera Infancia



3.661 niños y niñas, hijos de trabajadores afiliados, aseguran su permanencia en el proceso de Educación Formal, lo que les permite la formación de potenciales ciudadanos y el desarrollo de sus capacidades y habilidades.

### Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano



51 hijos de trabajadores afiliados aseguran el acceso al proceso de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano mediante el desarrollo de competencias de tipo productivo y los programas Técnicos Laborales ofrecidos por Cajasan en nuestras sedes.

## Club de la Vacación



890 afiliados y sus familias participan del Club de la Vacación, asegurando que el periodo destinado para sus vacaciones se disfrute en un espacio adecuado en nuestros hoteles Guarigua y Campoalegre, gozando de escenarios deportivos y recreativos, atracciones turísticas y actividades al aire libre.

## Programa Tercera Edad y Adulto Mayor



3.229 adultos mayores afiliados, se benefician del programa manteniendo y mejorando su calidad de vida, a través de acciones de carácter formativo, acondicionamiento físico, lúdico recreativo y de integración con el fin de aumentar sus capacidades psico-motoras y psicosociales, su autovalía y bienestar individual y garantizar su integración a la vida familiar y social.

## Escuelas Deportivas



1.703 niños, niñas y jóvenes, entre 6 y 17 años de edad, hijos de trabajadores afiliados, se benefician de las escuelas deportivas, lo que permite su crecimiento y desarrollo sano.

## Crédito Social



2.240 trabajadores afiliados y sus familias se benefician de crédito social sin tasa de interés, lo que permite aliviar sus cargas económicas y acceder a servicios sociales de Cajasan.

### Mejoramiento en infraestructura



\$1.152 millones de inversión permiten el mejoramiento de las instalaciones de las sedes recreativas, para el disfrute de actividades de las familias afiliadas.

### Nutrición complementaria



2. 420 afiliados de todas las edades se benefician del programa Nutrición Complementaria, lo que contribuye al mejoramiento de su estado nutricional.

### Odontología especializada



201 afiliados reciben acceso a tratamientos odontológicos de ortodoncia, ortopedia y rehabilitación oral, con tarifas especiales que les alivia sus cargas económicas.

### Vacunación Complementaria



\$141,9 millones permiten beneficiar a los trabajadores y sus familias para acceder a biológicos no PAIS, previniendo así enfermedades infectocontagiosas como varicela, hepatitis A, meningitis, entre otras.

### Becas educativas



1.524 niños, niñas y jóvenes, hijos de trabajadores afiliados, se benefician de nuestras becas educativas, asegurando su acceso a la Educación Formal y a la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.





**Contamos con una red de 650 aliados que nos permite brindar accesibilidad y ofrecer soluciones a nuestros grupos de interés, con calidad y oportunidad, ampliando nuestra cobertura y presencia en el Departamento de Santander.**

### Cifras y hechos destacables:

- 183 aliados de la red de atención en salud brindan accesibilidad a las familias afiliadas en servicios POS y no POS.
- 133 aliados en educación permiten extender la cobertura en el servicio con alta calidad y accesibilidad.
- 29 Cajas de Compensación en el país brindan y facilitan el acceso a los afiliados de Cajasán a servicios en turismo, recreación,

## ////// NUESTRAS ALIANZAS

- capacitación y cultura, a través del convenio Cajas sin Fronteras.
- 165 familias afiliadas de otras Cajas de Compensación del país, accedieron a servicios de recreación y turismo en las instalaciones de Cajasán, a través del convenio de Cajas sin Fronteras.
- 16 alianzas brindan accesibilidad a actividades de recreación y deportes de manera integral cubriendo esquemas de prevención de accidentes, espacios idóneos y personal calificado para la realización de eventos.
- 15 supermercados aliados en diferentes municipios del departamento, complementan la red de supermercados y reiteran nuestro compromiso por brindar beneficios, accesibilidad y bienestar a la población santandereana.





*Cada día más  
cerca de nuestros  
colaboradores*



*cajasan*

## NUESTROS COLABORADORES, FAMILIARIDAD CON NUESTRA ORGANIZACIÓN

Los colaboradores son quienes actúan como eje central de la Organización y por esto ratificamos el compromiso que tenemos con ellos y sus familias, trabajamos constantemente en su bienestar y desarrollo, para lograr constituir una sola familia.



### Modelo de cobertura integral, la familia, el trabajo y la persona son una sola

Para Cajasan los colaboradores son una integralidad, son un conjunto de necesidades familiares, laborales y personales y bajo esta concepción se han integrado planes con el propósito de desarrollar la satisfacción y la felicidad de los trabajadores en todos los ámbitos.

El colaborador se ve entonces cubierto en sus necesidades laborales, contando con las competencias para formar parte de un equipo, siendo capacitado en nuevos roles, gozando de un ambiente laboral saludable, bajo la protección de medidas ocupacionales propias de su actividad, encontrando en Cajasan su crecimiento personal y profesional con miras a impactar en el desarrollo del país e incluso fuera de este.

Con objeto social que rige nuestro accionar, como lo es facilitar una mejor calidad de vida a los afiliados y población en general, el talento humano hace parte de la Organización con tal propósito es vital pensar en atraer, conservar y desarrollar seres humanos con sentido de Responsabilidad Social, que impacte en su quehacer diario y finalmente se constituya como un capital primordial de la Corporación.

El modelo integral que se ha gestado como eje que orienta la Gestión Humana de Cajasan, permite que el colaborador se beneficie con un crecimiento profesional y personal equilibrado, con estilo de liderazgo en el desarrollo de su rol y la búsqueda constante en capacitarse para asumir nuevos retos, dado el esquema de cubrimiento de vacantes con personal interno, acompañado con esquemas de apoyo familiar que permiten concluir que la familia, el trabajo y la persona, son una sola.

## Nuestra población de colaboradores

En el año 2012 Cajasan contó con un esquema de contratación directa de 829 trabajadores en promedio, alcanzando en algunas épocas del año por las necesidades del servicio 1.000 trabajadores directos, generando un incremento de más de 270 plazas mediante contratos de trabajo con relación al año inmediatamente anterior.

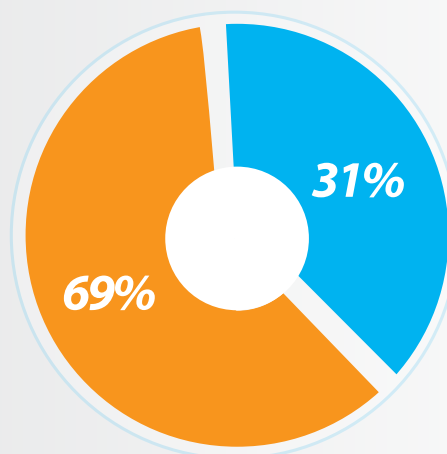
Así mismo conto en promedio 100 colocaciones bajo el esquema de temporalidad o en misión, a quienes siempre se les ha mantenido la preferencia para vincularse de manera directa a la Corporación, logrando que un 20% de esta población así lo hiciera.

## Fuerza laboral por genero

La fuerza laboral por genero está representada en 31% con población masculina y un 69% en población femenina.

● Mujeres

● Hombres



Parte de la población femenina la conforman las madres comunitarias, quienes durante el 2012 tuvieron contratación directa con Cajasan, lo cual nos constituye en una de las dos Cajas de Compensación del país en vincular a esta valioso grupo de mujeres mediante un contrato de trabajo, reconociéndoles su labor y contribuyendo a propiciar espacios de beneficio para quienes con su dedicación y amor han generado en la niñez un nuevo rumbo.

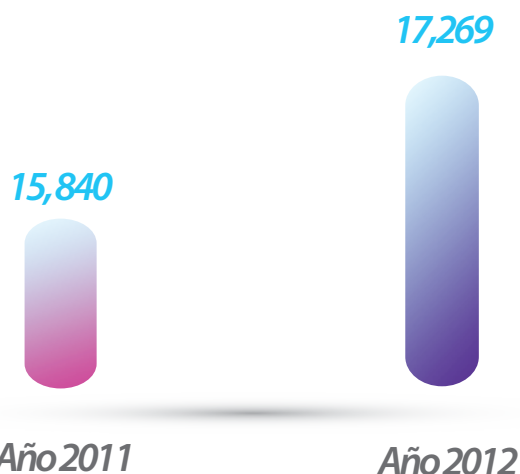
## FUERZA LABORAL POR MUNICIPIO *//////*

Como una empresa líder en la región nuestro capital humano se encuentra ubicado en diferentes municipios de Santander donde hacemos extensivo nuestro accionar, generando así acceso al sector laboral en todo el Departamento con la siguiente distribución

| Fuerza laboral por Municipio |            |            |
|------------------------------|------------|------------|
| MUNICIPIO                    | 2011       | 2012       |
| BARBOSA                      | 12         | 12         |
| BARRANCABERMEJA              | 20         | 40         |
| BETULIA                      | 1          | 1          |
| BUCARAMANGA                  | 502        | 581        |
| CIMITARRA                    | 1          | 1          |
| EL HATO                      | 2          | 0          |
| EL PLAYON                    | 6          | 4          |
| FLORIDABLANCA                | 39         | 44         |
| GIRON                        | 6          | 7          |
| LEBRIJA                      | 1          | 1          |
| MALAGA                       | 1          | 2          |
| PIEDRECUESTA                 | 36         | 45         |
| PUERTO WILCHES               | 2          | 2          |
| SABANA                       | 9          | 9          |
| SAN ALBERTO                  | 10         | 7          |
| SAN ANDRES                   | 2          | 2          |
| SAN GIL                      | 51         | 52         |
| SAN VICENTE                  | 4          | 3          |
| SOCORRO                      | 9          | 8          |
| VELEZ                        | 7          | 8          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>721</b> | <b>829</b> |



## VALOR GASTOS DE PERSONAL



El valor de los gastos de personal ascendió a 17.269 millones de pesos con un crecimiento del 8% con respecto al año 2011.

Relación de salario promedio en comparación con el salario mínimo

La fijación de salarios se encuentra íntimamente ligada a generar empleo, atraer las personas más calificadas disponibles con el objeto de lograr la misión de la Corporación, además de motivar y estimular a los colaboradores ya vinculados para que mejoren el nivel de productividad, de la mano con la satisfacción personal del deber

cumplido, la ampliación de conocimiento y el mejoramiento de su historia laboral que les permita día a día calificarse para optar por mejores oportunidades.

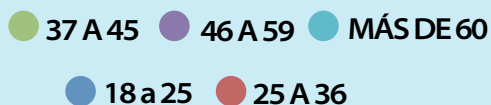
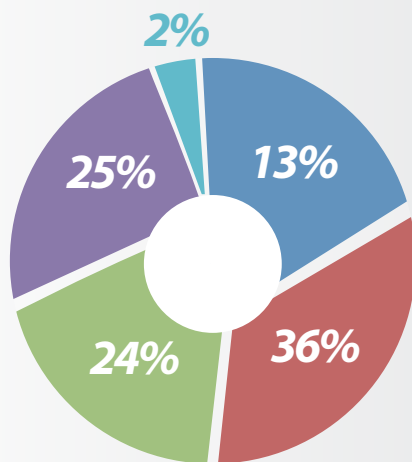
Así mismo nos centramos en proporcionar una remuneración equitativa y oportuna a los empleados, de acuerdo con sus obligaciones y responsabilidades asignadas, sin distinción de género, edad, religión, política y nacionalidad.

## SALARIO BÁSICO 2012

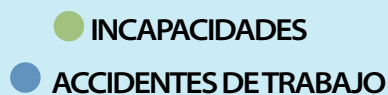
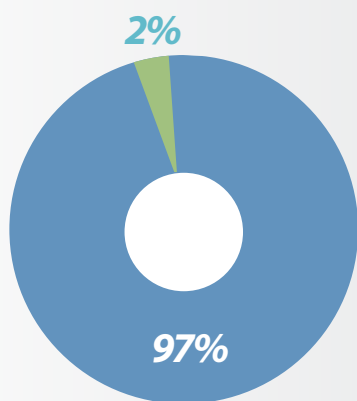
| OPERATIVO  | TÁCTICO      | ESTRATÉGICO  |
|------------|--------------|--------------|
| 566.700,00 | 1.039.383,00 | 3.090.835,00 |

### Fuerza Laboral por Rango de Edad Año 2011

Siendo agentes de las políticas de Responsabilidad Social, nuestro capital humano no presenta vinculaciones de población infantil, todas las vinculaciones que se registran superan las edades de 18 años y presentan el siguiente esquema por edades.



### Ausentismo



Durante el año 2012 registramos 724 incapacidades y 20 accidentes de trabajo, en promedio se registran 60 incapacidades por mes.

### Beneficios especiales para trabajadores convenionados

Según lo contemplado en la Convención Colectiva de Trabajo se establecen beneficios adicionales para los trabajadores convenionados así:

CAJASAN prestará a los padres que dependan económicamente del trabajador, esposa(o), o compañera(o) permanente, hijos y hermanos que dependan económicamente del trabajador, debidamente inscritos ante Cajasan, los siguientes servicios médicos asistenciales:

Exámenes de laboratorio, consulta médica general y consulta médica especializada. Tales actividades deberán ser atendidas por profesionales adscritos a la IPS CAJASAN y se prestarán sin costo para el trabajador, si la persona beneficiaria no ha sido aceptada por la EPS a la cual se encuentra afiliado el trabajador o su esposa(o), ó compañera(o).

Para los mismos familiares, CAJASAN reconocerá el cincuenta por ciento (50%) del servicio de radiología sin exceder de 100 radiografías en dos (2) años. Además reconocerá para los mismos familiares el cincuenta por ciento (50%) del valor de ecografías, electroencefalogramas, electrocardiogramas, y terapias respiratorias.

El cincuenta por ciento (50%) del valor de los gastos de hospitalización excluyendo los relativos de cirugía y anestesia en cualesquiera de las Clínicas de la ciudad,(...) y

hasta por un tiempo de hospitalización que no pase de diez (10) días. Con todo, en caso de cirugía y anestesia, CAJASAN pagará las consultas médicas pre y post-operatorias. CAJASAN sustituirá este beneficio para los trabajadores que voluntariamente lo acepten, por el cincuenta por ciento (50%) del valor de una póliza de hospitalización y cirugía, para el cónyuge, hijos y padres que dependan económicamente del trabajador, debidamente inscritos ante CAJASAN.

Las drogas para los familiares del trabajador les serán vendidas por CAJASAN con un descuento del treinta por ciento (30%) del valor establecido por la Entidad para la venta al público, siempre y cuando las fórmulas hayan sido expedidas por los facultativos de la IPS CAJASAN.

Para los trabajadores al servicio de la Entidad se les concederá el mismo descuento cuando:

Las drogas formuladas por la EPS no sean suministradas por esta Entidad.

Cuando sean formuladas por profesionales de la IPS CAJASAN.

Cuando sean formuladas como resultado de necesidades para el período post-operatorio o de post-hospitalización.

Cuando sean formuladas por los médicos contratados y/o autorizados por CAJASAN en regiones donde no exista E.P.S. siempre y cuando el trabajador se encuentre en comisión de trabajo.

Reconocerá a sus trabajadores el valor total de los lentes formulados por el oftalmólogo para corregir deficiencias visuales y además

reconocerá hasta setenta mil setecientos veintisiete pesos mcte (\$70.727) del valor total de la montura. En caso de cambio de lentes por prescripción médica, CAJASAN costeará dicho cambio dentro de las condiciones contempladas en esta cláusula cada vez que tal cuestión sea necesaria. Para lentes de contacto previa fórmula médica reconocerá hasta ciento veinte mil pesos mcte (\$121.000) cuando el Oftalmólogo le formule u ordene su cambio por necesidad de nuevas especificaciones.







### Libre Asociación

Respetuosos del marco Constitucional, se facilita el derecho de asociación, manteniendo excelentes relaciones de confianza, escucha y respeto con la Organización Sindical reconocida por la Corporación, de esta forma un grupo de nuestro capital humano se encuentra vinculado a la Organización Sindical y otro grupo se beneficia de las determinaciones de la Convención Colectiva de trabajo, como se puede determinar a continuación.

En el año 2012 el 18% de los colaboradores estuvieron afiliados al sindicato Sinaltracomfa Seccional Bucaramanga, y el 20% reciben el beneficio de la convención, por lo anterior, resaltamos que nuestro modelo administrativo permite la libre asociación de los colaboradores.

### Desarrollo del modelo de cobertura integral

Nuestro modelo de cobertura integral es la forma como concebimos al colaborador y el apoyo e impacto que desde la Corporación se brinda, para lograr que nuestros trabajadores desarrollen sus competencias, habilidades, asuman

irradien bienestar a sus familias.

### La esfera de bienestar

Los resultados de la gestión en esta esfera, tuvieron como objetivo la promoción de las condiciones individuales, familiares y laborales, que favorezcan el Desarrollo Integral del colaborador, generando un mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia, que contribuya a elevar sus niveles de satisfacción, eficiencia y eficacia personal, grupal y organizacional.

El cumplimiento de tal objetivo se gestó bajo tres áreas de intervención:

**1. Esfera Familiar:** tuvo como objetivo, ofrecer condiciones de seguridad emocional y social, al colaborador, permitiendo que este y su familia desarrollen habilidades, destrezas y comportamientos que permitan mejorar su calidad de vida, contando con el aseguramiento del trabajador en caso de muerte, para que ante fatal evento su grupo familiar beneficiario directo pueda recibir un seguro de muerte hasta de \$13.500.000.00

| PROGRAMA                                    | OBJETIVO  | SUBPROGRAMAS           | ACCIONES  | POBLACION INTERVENIDA  |
|---|---|------------------------|---|--|
| Economía Familiar<br>"Ahorrando en Familia" | Disminuir el nivel de endeudamiento en los colaboradores.                             | Camp Millionaire®      | Enseñar a los niños y jóvenes los fundamentos financieros necesarios para crecer como adultos financieramente responsables.                   | Hijos de los trabajadores  |
|   |   | Cultura financiera     | Capacitación a los trabajadores en economía familiar, con el fin de disminuir el endeudamiento.   | Personal con alto nivel de endeudamiento                             |
| Bienestar Total                             | Promover un aprovechamiento de tiempo, ideas y dinámicas en las etapas de desarrollo. | Chikis Cajasan         | Posibilitar el desarrollo físico-cognitivo a los niños ya que en estas primeras edades se desarrollan y maduran las capacidades fundamentales | Hijos de los trabajadores que se encuentre en etapa de 0 a 4 años    |
|   |   | Tú Joven, Teen Cajasan | Capacitar a los adolescentes en salud sexual y reproductiva<br><br>Mejorar las relaciones entre los adolescentes y sus padres.                | Hijos de los trabajadores que se encuentren en etapa de 12 a 18 años |



**2. Esfera Individual:** tuvo por objeto promover acciones encaminadas a la formación integral del colaborador como persona, en esferas recreativas, culturales, deportivas, lo cual le permita desenvolverse en su vida profesional y personal, resaltando el valor que tiene el talento humano para la Corporación, su interacción con sus pares y superiores.

Dentro de los programas que contemplan esta esfera vemos los siguientes

| PROGRAMA                         | OBJETIVO  | SUBPROGRAMAS  | ACCIONES  | POBLACION INTERVENIDA  |
|----------------------------------|---|---|---|--|
| Apoyo psicosocial                | Proporcionar Apoyo psicosocial, en pro de restaurar el nivel de funcionamiento emocional previo de la persona   | Apoyo psicosocial   | Brindar un acompañamiento psicosocial a los trabajadores de la organización.  | Trabajadores que lo ameriten                                   |
| "Siempre serás Cajasan"          | Brindar acompañamiento en el enfrentamiento de la nueva etapa de inactividad laboral.   | Prepensionados Cajasan  | Preparar a los trabajadores que están próximos a pensionarse, para enfrentar su nueva etapa de vida.  | Trabajadores a un año de pensionarse                           |
|                                  |   | Pensionados Cajasan   | Capacitar a los pensionados para manejar su tiempo libre.   | Pensionados  |
| Acompañamiento a calamidades     | Generar un adecuado bienestar físico y mental post incidente crítico.   | Calamidades   | Realizar el acompañamiento y seguimiento a los trabajadores que presenten calamidades con el fin de crear un mejor bienestar para él y su familia para re incorporarlo a su labor en condiciones de salud física y mental adecuadas | Trabajadores afectados   |
|                                  |   | Incapacidades   |   |  |
|                                  |   | Fallecimiento de familiares del trabajador  |   |  |
| Mamitas Cajasan                  | Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tips saludables que les ayuden a disfrutar de un embarazo saludable y realizar el acompañamiento a las trabajadoras de Cajasan en su nueva etapa de ser madres. | Mamitas Cajasan   | Capacitar a las mujeres en estado de gestación para enseñar tips saludables que les ayuden a disfrutar de un embarazo saludable   | Trabajadoras en estado de embarazo                             |
|                                  |   |   | Realizar el acompañamiento a las trabajadoras de Cajasan en su nueva etapa  | Trabajadoras madres  |
| Esparcimiento Cajasan "0 estres" | Propiciar la integración y la sana utilización del tiempo libre de los colaboradores.   | Juegos Intercajas<br>Propiciar la integración con otras empresas mediante la práctica de diferentes deportes. |   | Trabajadores adscritos a las diferentes disciplinas deportivas |

**3. Esfera laboral:** con el fin de garantizar que el colaborador pueda desempeñar su labor, bajo las mejores condiciones físicas, ambientales y emocionales se desarrollaron actividades de impacto con programas en Salud "Cuerpo Sano, mente sana" que propende en brindar bienestar físico y psicológico previendo accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, con subprogramas como de Ergonomía



en donde se le concede a los trabajadores un espacio dentro de su jornada de trabajo para gozar junto con sus compañeros de actividades como rumbaterapia y pilates, así como jornadas de relajación, que finalizan con una terapia de masajes, para liberar el stress que pueda ocasionar las labores. En promedio se contó con la participación de 300 colaboradores en estas actividades.

Continuando con el propósito de que los colaboradores de Cajasan se sientan orgullosos y complacidos de ser parte del talento humano de la organización durante el año 2012 se gestaron múltiples actividades con el fin de promover la integración de los trabajadores, resaltando valores corporativos y la celebración de fechas especiales.

**Marzo:** celebración día de la Mujer Cajasan, todas las colaboradoras de la Corporación recibieron un pequeño detalle conmemorando así el valor tan importante que desarrollan en la sociedad.

**Mayo:** Las mamitas Cajasan, estuvieron invitadas a una celebración en donde pudieron reforzar la especial tarea que se les ha impartido, acompañas de Show teatral, musical y recordatorio.

**Junio:** los Padres Cajasan fueron homenajeados en su mes con una celebración, serenata, show central y un detalle que recuerda su valiosa labor.

**Septiembre:** los colaboradores celebraron el día del amor y la amistad, intercambiando durante una jornada abrazos, risas y felicidad, con la terapia Abrazaton o abrazoterapia resaltando los valores Corporativos, espíritu de amistad y apoyo que debe predicarse en todos los colaboradores.

Logramos resaltar la sana competencia, espacios de recreación y cultura en los trabajadores, con la conmemoración de los 55 años de trayectoria de la Corporación, siendo los trabajadores los invitados de honor.

Los trabajadores fueron partícipes **show de clown, cuenteros, olimpiadas de mesa "Interunidades" y las olimpiadas del saber**, estas últimas que probaban el conocimiento de los colaboradores con relación a aspectos significativos de Cajasan y finalmente participarán por fabulosos premios conmemorativos.

**Octubre:** con espacios de integración, diversión y sana competencia se desarrolló un concurso denominado "Decora tu oficina con Halloween" en el cual la condición era decorar con elementos reciclables.

Con participación de 350 niños, los hijos de los trabajadores de 0 a 10 años de edad, celebraron el día del niño, en donde la recreación y las sonrisas de los niños fueron los protagonistas.

**Noviembre:** con espacios de sana diversión para los colaboradores y sus familias, realizó la excursión a la Ciudad de Santa

Marta con la modalidad de crédito sin interés durante el término de un año, por valor total de \$7.860.000.

60 colaboradores participaron en las actividades de formación en elaboración de comida y muñequería navideña, como una oportunidad de captación de recursos para los trabajadores en su jornada no laboral con el aprovechamiento de la temporada decembrina.

**Diciembre:** En atención al reconocimiento y apoyo de resultados de un ejercicio, enfatizando en que es el capital humano el que permite alcanzar las metas propuestas, la Corporación efectuó un despliegue de conmemoraciones para los colaboradores de la Corporación, en donde se dispone recursos, para hacer entrega de una anqueta navideña a cada uno de los colaboradores, se disponen de 1.300 anquetas para ser entregadas también a quienes no siendo colaboradores directos, coadyuvan al cumplimiento de las metas corporativas de la Corporación, sin dejar de lado a nuestra preciada población de trabajadores Pensionados que son de igual forma partícipes de la gestión de la Corporación.

Más de 100 pensionados participaron en la celebración navideña y de un obsequio especial que les brinda Cajasan, como estímulo para que continúen representando a la Corporación en las esferas deportivas.





El día de la conmemoración de un año más de vida de todos los colaboradores fue sorprendido por un detalle personalizado, logrando impactar con la sorpresa de una torta de cumpleaños en su día.

Con el detalle que se entrega a cada colaborador, se suma el regalo de navidad para cada uno de los hijos de los trabajadores de edades entre 0 y 12 años de edad y el reconocimiento en dinero del 70% del salario mensual para aquellos colaboradores que no cuentan con beneficios convencionales, y un 30% del salario que se entrega con bonos de mercadeo para ser redimido en los Supermercados CAJASAN o en Convenio.

La entrega de estos regalos para zonas diferentes al área metropolitana, estuvo acompañada con una invitación especial

desayuno o comida, en donde los trabajadores fueron los invitados de honor y gozaron con los regalos dispuestos para ellos.

La Unidad de Mercadeo se unió a la celebración navideña y ofreció exclusivo para los colaboradores el “madrugón de descuentos” en el cual el valor descuento aplicado en las compras totales fue de \$40 millones.

Para cerrar la intervención de la Corporación en el Bienestar de los Colaboradores, se ofrece en su honor la fiesta de fin de año en donde se logró reunir a el 70% del talento humano en un solo lugar, gozando en compañía de todos los compañeros las festividades.

4. Esfera de bienestar: la corporación destina para el desarrollo del modelo de cobertura integral, con la actividades ya indicadas el monto de \$200.000.000.oo. sumado al capital dispuesto en un Fondo de Bienestar en donde los trabajadores en atención a sus necesidades pueden hacer uso de diferentes líneas de crédito a muy bajo interés o en la mayoría de los casos a cero interés.



Durante el año 2012, el Fondo de Bienestar fue por valor de \$829.896.261, con colocación trimestral de \$400.000.000.oo en promedio beneficiando a más de 400 colaboradores en promedio, quienes hicieron uso de créditos utilizando como medio de pago la libranza sin mayores requisitos en las siguientes líneas Calamidad, Viaje Deportistas, Vivienda, Estudio, Servicios Sociales (Recreación, educación, hotelería, mercadeo, salud), Excursión, Tecnología y Electrodomésticos, este último creado para apoyar las necesidades de los trabajadores y su grupo familiar ante el avance tecnológico y las tendencias a nivel de comunicación con un plazo de hasta 24 meses, monto máximo por trabajador de \$5.000.000 y tasa de interés 0,25% mensual.

#### **Bienestar talento humano beneficiario de la convención colectiva de trabajo.**

La Corporación durante el año 2012, dio inicio a nuevas condiciones de origen convencional al suscribir acuerdo sobre la prórroga de la Convención colectiva a partir del 01 de febrero de 2012 al 31 de enero de 2015. Los colaboradores que se encuentran en la Convención Colectiva de trabajo, gozaron de beneficios especiales como los que se señalan a continuación:

Póliza de seguro de vida en caso de muerte del trabajador, con una cobertura de diez millones de pesos mcte. (\$10.000.000).

Auxilio en caso de fallecimiento del cónyuge o compañero(a) permanente, de un hijo(a), del padre o la madre del trabajador y siempre y cuando éstos últimos dependan económicamente de él, Cajasas auxiliará al trabajador con la suma de un millón cuatrocientos mil pesos mcte. (\$1.400.000).

### Beneficios Educativos.

Para los hijos de los trabajadores que cuenten con la edad para estudiar en Jardines Infantiles y Guarderías, se mantiene la cobertura en dos cupos por trabajador, pero se amplía el grupo de beneficiarios no solo de hijos sino a nietos del trabajador.

### Estudios Superiores

Otorgamiento de veintiún (21) becas semestrales a los trabajadores, de ochocientos cincuenta mil pesos mcte (\$850.000) cada una, ampliándose la cobertura de beneficiarios a los hijos de los trabajadores, teniéndose una colocación total de las becas.

### La esfera de Gestión del desempeño

Dentro del marco de integralidad surge la esfera el desempeño que busca identificar, retener y desarrollar el talento de los colaboradores promoviendo la comunicación corporativa, los valores, la formación y capacitación de los mismos.

Contamos con una herramienta de medición que se aplica a los colaboradores anualmente o cada vez que finaliza contrato, la cual evalúa las competencias corporativas y de gestión desde el desempeño del colaborador, según el cargo o nivel de sus roles y responsabilidades: estratégico, táctico sin manejo de grupo y con manejo de grupo y operativo, con el fin de generar un espacio de retroalimentación entre los jefes y los trabajadores; verificando las fortalezas, debilidades y el valor contributivo a los objetivos Corporativos, con la proposición de plan de acción, que implique un mejoramiento continuo.

Luego de esta medición surge entre otras circunstancias un análisis con relación a los programas de formación, plan de reconocimientos, el otorgamiento de auxilios para incentivar el crecimiento en los niveles profesionales, técnicos o especializados en oficio.

De tal análisis se construye y desarrolla el plan de formación para los colaboradores, bajo los siguientes programas:





## ADAPTACIÓN AL CARGO //

| PROGRAMA                        | ACCION FORMATIVA      | OBJETIVO  |
|---------------------------------|-----------------------|---|
| PROGRAMA DE ADAPTACION AL CARGO | Induccion Corporativa | Dar a conocer al personal nuevo de Cajasan la Planeación Estratégica, filosofía corporativa, políticas, lineamientos, y procedimientos.   |
|                                 | Entrenamiento         | Entrenar al personal que ingresa a la unidad en los procesos propios de su cargo y de los cuales será responsable.  |
|                                 | Reinduccion           | Dar a conocer al personal de Cajasan los cambios ocurridos al interior de la organización, recordar la Planeación Estratégica, Filosofía Corporativa, políticas, lineamientos y procedimientos que deben conocer todos los trabajadores de la Caja. |

## COMPETENCIAS CORPORATIVAS Y DE GESTIÓN //

Desarrollar y brindar herramientas para el desarrollo de las competencias, con el fin potencializarlas en nuestro colaboradores y generar resultados positivos en la evaluación de desempeño y el clima laboral

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| COMPETENCIAS CORPORATIVAS<br>Y DE GESTION | Liderazgo                          |
|   | Autocontrol                        |
|   | Innovacion                         |
|   | Servicio al Cliente                |
|   | Adaptabilidad                      |
|   | Productividad                      |
|   | Responsabilidad Social             |
|   | Servicio al Cliente                |
|   | Innovacion                         |
|   | Atencion al Detalle                |
|   | Orientacion de Servicio al Cliente |

## SALUD OCUPACIONAL //

El comité paritario de salud ocupacional, COPASO, está compuesto por 12 colaboradores de Cajasan, quienes ayudan a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral a la Corporación y sus diferentes sedes, a través de las actividades programadas por la Unidad de Gestión Humana.

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
| SALUD OCUPACIONAL | Manejo Defensivo                         | Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de aplicar en su día a día el manejo defensivo, lo que implica ser prudente y evitar todo exceso de confianza y evitar incapacidades por accidentes de tránsito.                |
|                   | Funciones y Responsabilidades Del Copaso | Capacitar al COPASO en las funciones que deben desempeñar durante el periodo del 2012 al 2014.  |
|                   | Investigacion de Accidentes de Trabajo   | Capacitar al COPASO en el procedimiento que se debe llevar a cabo para la investigación de los accidentes de trabajo.   |
|                   | Rcp                                      | Capacitar al COPASO en la implementación del programa de Reconocimiento de Condiciones Peligrosas con el apoyo de la ARP.   |
|                   | Actualizacion Laboral                    | Mantener actualizado al personal del COPASO en la normatividad vigente relacionada con la Salud Ocupacional   |
|                   | Uso de Epp                               | Sensibilizar al personal en el uso de EPP e implementar los protocolos de seguridad con el fin de evitar AT Y EP  |
|                   | Diplomado Lideres en Salud Ocupacional   | Formar líderes en Salud Ocupacion al que apoyen la implementación de las actividades de Salud Ocupacional en las todas las sedes de Cajasan.  |
|                   | Riesgo Ergonomico                        | Capacitar al personal en pausas activas, higiene postural con el fin de disminuir las incapacidades por este tipo de lesiones en el trabajador.   |
|                   |  | Brindar el espacio a los trabajadores de Cajasan para mejora el estado físico y la circulación sanguínea a través de actividades dinámicas como la rumbaterapia y el Pilates, evitando incapacidades por lesiones de tipo ergonómico. |

SALUD OCUPACIONAL

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Trabajo en Alturas        | Certificar al personal de mantenimiento para el trabajo en alturas según la normatividad vigente.   |
| Manipulación de Alimentos | Brindar formación a las personas que manipulan alimentos con el fin de dar cumplimiento al requisito de ley.  |
| Manejo del Estrés         | Ofrecer los conceptos y herramientas para un mejor afrontamiento a las situaciones que generan estrés laboral   |
|                           | Brindar el espacio a los trabajadores de Cajasan para asistir a jornadas de relajantes que disipan las tensiones y preocupaciones y ayudan al organismo a adquirir mejor educación postural, aliviar las molestias por las malas posturas y a combatir el estrés. |
| Riesgo Biológico          | Capacitar al personal en el control del riesgo biológico con el fin de evitar accidentes de trabajo.  |
| Manejo de Cargas          | Capacitar al personal en el manejo de las cargas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por la exposición a este riesgo.   |
| Brigadas de Emergencia    | Entrenar a la Brigada de Emergencias en Primeros Auxilios, Plan de Evacuación y Rescate y Control de Incendios  |

## REQUISITOS DE LEY

Basados en nuestra operación bajo los postulados de la Responsabilidad Social y ante el censo de trabajadores vinculados a la Corporación sin el nivel del Bachillerato, la Corporación define un programa especializado para nueve trabajadores con esta condición, logrando el inicio de la nivelación de básica primaria y secundaria con una inversión total de \$13.730.000



Complementando los niveles de formación específica durante el año 2012 con la política de apoyo al fortalecimiento de aprendizaje de educación superior, concediéndole auxilios a los colaboradores, valorados en el 25% del costo de su matrícula para estudios de Pregrado, Postgrado y Maestría, efectuando una colocación de recursos por este concepto que asciende a la suma de \$43.945.897

Aunado al programa de formación y gestión del desempeño dispuesto por la Corporación para todos sus colaboradores en donde se tuvo una cobertura del 40% de trabajadores por nivel operativo y táctico,

con una inversión global de \$103.875.660, el grupo directivo de la Corporación logró la certificación de Coach Gerencial, realizado por una empresa especializada de consultoría con un equipo de facilitadores que brindaron más de 100 horas de entrenamiento. Estos líderes actuarán como multiplicadores de conocimiento y lograrán llevar a todos los niveles un estilo de organización y dirección que contribuya al desarrollo de competencias, logro de objetivos personales y organizacionales a través del Coaching Organizacional en un término no superior a dos años.

## 5. Esfera de la Salud Ocupacional

Con el objetivo de planear y ejecutar actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, para mantener y mejorar la salud de los colaboradores en el desarrollo de sus labores, durante el 2012, se desarrollaron múltiples

actividades en el tema de Salud Ocupacional con el acompañamiento de nuestro aliado estratégico ARL, dándole cobertura a todos los colaboradores ubicados en los 52 centros de trabajo en donde CAJASAN hace extensivo su accionar.

Los programas que se previeron durante la vigencia de 2012 fueron

### Plan Basico

- Capacitación COPASO funciones y responsabilidades
- Capacitación Identificación Factores de riesgo
- Capacitación Investigación de Accidentes de Trabajo Resolución 1401/2007
- Actualización Legislación Salud Ocupacional
- Asesoría documentación legal OHSAS ( Informes reporte de AT, Investigación de AT, COPASO, Panorama de factores de riesgo e inspecciones de seguridad)
- Entrenamiento reporte de condiciones Peligrosas
- Asesoría clasificación centros de trabajo

### Seguridad General

- Capacitación prevención del riesgo biológico – Bioseguridad
- Capacitación – Asesoría programas de inspecciones de seguridad señalización - riesgo eléctricos
- Capacitación manejo defensivo
- Capacitación manejo seguro de

herramientas y cuidado de las manos

- Capacitación riesgo público
- Capacitación importancia del uso de elementos de protección personal
- Capacitación manejo defensivo de vehículos- Ley 69/2002 - 1383/2010- Resolución 015/2011
- Capacitación conservación auditiva
- Capacitación seguridad industrial en cocinas
- Capacitación riesgo químico
- Capacitación riesgo eléctrico
- Capacitación manejo de máquinas y herramientas
- Inspección de seguridad panadería Puerta del sol

### Ergonomia

- Jornada mensual de Pilates
- Seguimiento programa de vigilancia epidemiológico osteomuscular inspecciones ergonómicas
- Inspección ergonómica integral Elaboración manual de pausas activas
- S.V.E Riesgo ergonómico, capacitación higiene postural, capacitación levantamiento seguro de cargas, capacitación ergonomía en oficinas.

- S.V.E Inspección ergonomía integral - Higiene Postural- Pausas activas y ergonomía en oficina.
- Capacitación manejo seguro de cargas
- Capacitación higiene postural

### Respuesta a Emergencias

- Asesoría para la elaboración del estudio de señalización
- Plan de emergencias y plan de evacuación
- Diagnóstico brigadas de emergencia
- Entrenamiento generalidades de las brigadas de emergencia
- Entrenamiento primeros auxilios I y II, atención pre hospitalaria básica
- Entrenamiento control de incendios
- Entrenamiento plan de evacuación
- Entrenamiento técnicas de evacuación con cuerdas y rescate vertical
- Entrenamiento búsqueda y rescate en estructuras colapsadas y en piscina
- Entrenamiento en primeros auxilios, control de incendios, evacuación y rescate

- Capacitación técnico práctica sistema comando de incidentes brigadas de emergencia
- Estudio de señalización  
Plan de emergencia

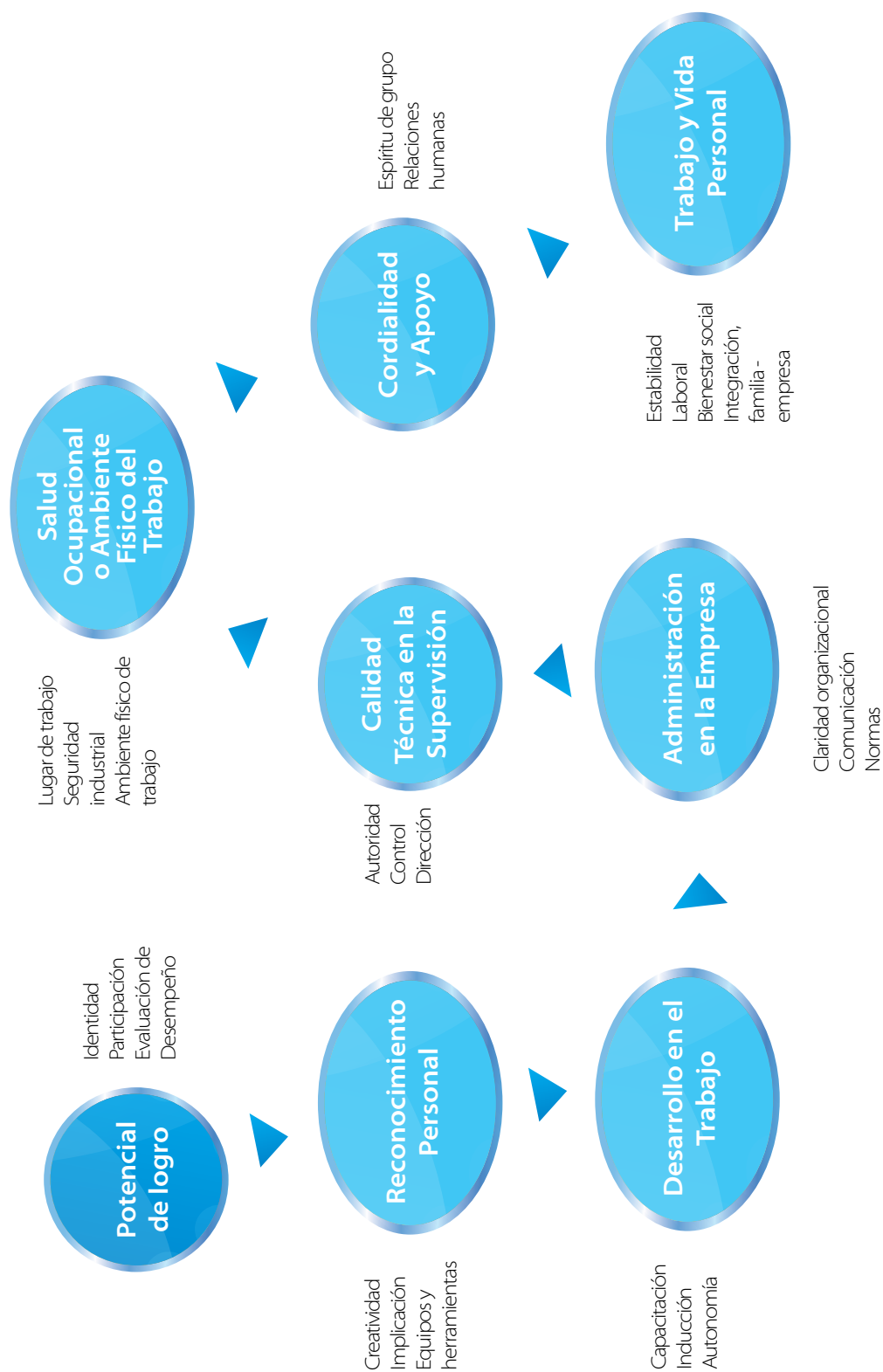
### Entrenamiento

Diplomado Líderes Salud Ocupacional con la cobertura de 10 módulos, logrando la formación de 30 trabajadores en la materia distribuidos en todas las zonas donde Cajasas opera.

### Clima Laboral

Siendo el clima organizacional un elemento determinante para el desempeño de los individuos en las instituciones, y representa la percepción que los colaboradores tienen de la Unidad a la que pertenecen. La corporación efectúa su medición de manera anual tomando una herramienta que determina las siguientes variables, enfatizando en los indicadores que a continuación se detallan.





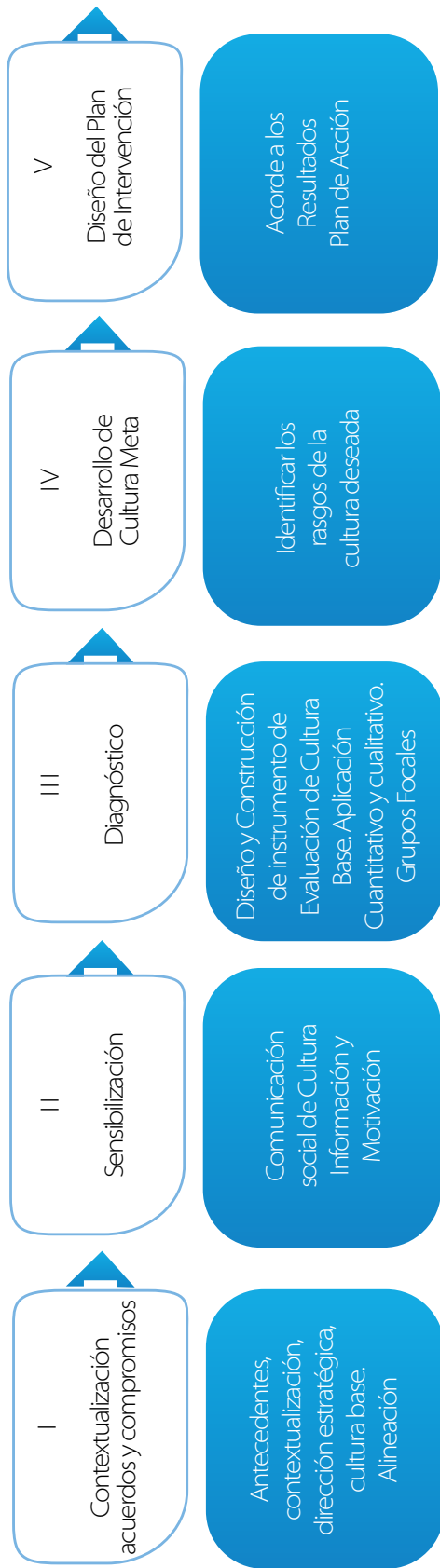
La medición efectuada en el 2011 arrojó un resultado de 7.8 sobre una medición máximo de 10 con una población de 572 colaboradores, sobre tal resultado la Corporación generó un plan de acción que se ha visto concretado en las diferentes esferas que componen el modelo de cobertura integral, Bienestar, Formación y Salud Ocupacional, logrando que para el cierre del año 2012 con la medición efectuada a una población de 795 colaboradores, resultara en 8.0 con un aumento de 2 puntos con relación a la medición del año inmediatamente anterior.

### Gestión de la cultura organizacional una Corporación humanista

Para el segundo semestre de 2012 se inició el proyecto de Transformación Cultural en beneficio de los colaboradores, con el fin de romper los paradigmas de la cultura actual y lograr generar espacios de confianza dentro y fuera de la organización a través de la motivación y el aprendizaje continuo. La estructura del proyecto se compone de 5 fases, de las cuales 3 se completaron al finalizar el 2012, estas fueron:







## Escuela Vivienda Nuestra Cultura

Espacio especialmente diseñado dónde el colaborador vive una experiencia de cultura con las personas involucradas en el cambio, para integrar los valores y nuevos comportamientos de la cultura meta en su puesto de trabajo.



**Para la ejecución de la segunda fase se contó con la participación de 812 colaboradores, en 23 sesiones realizadas en 5 municipios y 8 sedes de Cajasan, lo cual dio paso para continuar con la fase del diagnóstico, a través de aplicación de la herramienta de medición cuantitativa a 798 colaboradores, basada en el Modelo Teórico Denison, Maturana y Suárez, desde el cual se busca la adaptación a las necesidades específicas de Cajasan, para medir la Cultura Organizacional a partir de cuatro (4) dimensiones esenciales en las organizaciones:**

- **Adaptabilidad**
- **Direccionamiento Estratégico**
- **Consistencia-Coherencia**
- **Involucramiento**

Cada una de las dimensiones se compone de tres variables para un total de doce variables a estudiar

Así mismo como parte del diagnóstico se realizaron 10 grupos focales con una participación de 115 colaboradores y 20 entrevistas a profundidad, que permitió identificar varios elementos que conforman la cultura base de Cajasan, tales como:

- Símbolos y fiestas de Cajasan más recordadas
- Líderes históricos que están el recuerdo colectivo

- Problemas: causas y efectos
- Fortalezas y Debilidades

A través de los resultados cuantitativos y cualitativos del diagnóstico, la socialización de resultados y la participación de 455 trabajadores en actividades para el desarrollo de la cultura meta, se establecieron los valores que en adelante serán los mismos que gobiernen, inspiren, guíen el desempeño y permitan estructurar e impulsar a Cajasan como una empresa responsable socialmente que propende por el bienestar de los trabajadores y sus familias.

Es importante destacar que los colaboradores participaron activamente del proyecto, durante todas las jornadas y se logró evidenciar el gran interés en la transformación al querer ser los multiplicadores de esta nueva cultura.

Durante estas jornadas también se desarrollaron varias actividades que de manera lúdica y didáctica, permitieron mejorar hábitos presentes en la cultura base para desarraigarlos y adquirir nuevas características. Una de ellas fue la intervención a la puntualidad a través de los relojes, el compromiso con la implementación de los nuevos valores por medio de la figura humana, estimulando el trabajo en equipo, respeto y amor a la familia, entre otros.



La cultura meta generará un fortalecimiento en la Corporación a través del planteamiento de nuevos estándares dirigidos a horizontes llenos de retos y esperanzas, esta proyección ha surgido de los sentimientos y pensamientos expresados por cada colaborador para seguir siendo una organización que se proyecta a futuro, garantizando la sostenibilidad y reconocimiento en el sector empresarial.

Renovar la cultura hace parte del compromiso que existe con los colaboradores de proporcionar espacios de construcción y desarrollo intelectual y emocional, donde cada uno encuentre la inspiración que le dé sentido al trabajo y entregue lo mejor al servicio de Cajasán. Así mismo el compromiso se extiende a los hogares santandereanos para generar bienestar y proporcionar espacios de integración y unión que permitan promover los valores y principios en las familias.



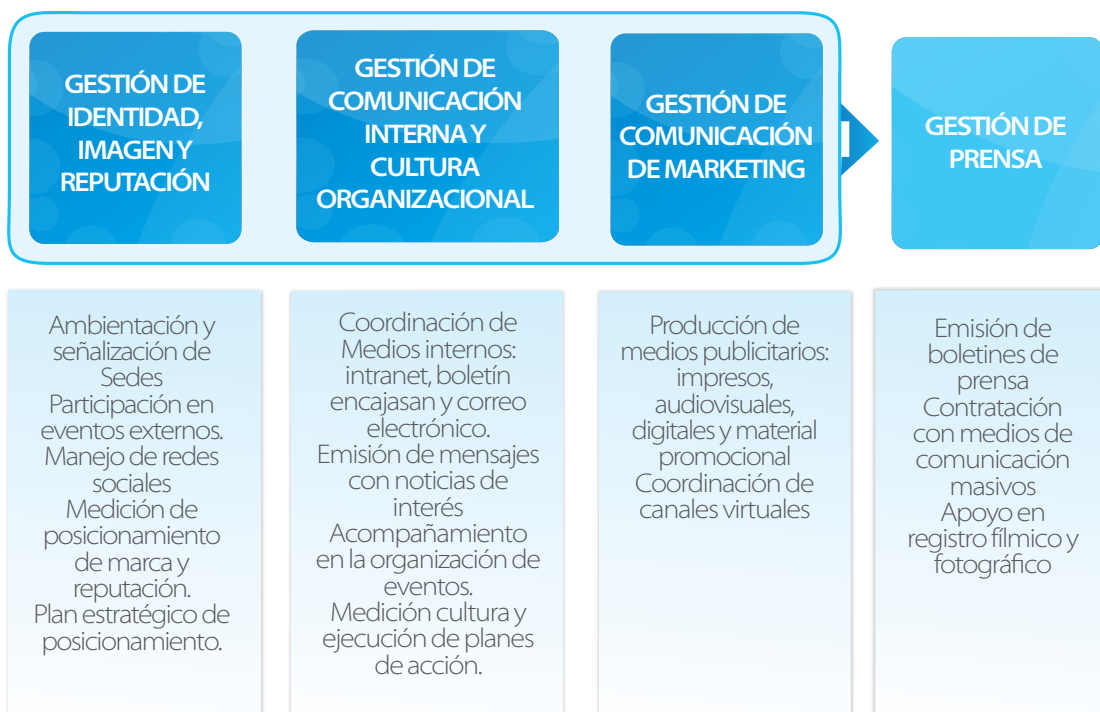
## GESTIÓN DE COMUNICACIONES //

Desde la comunicación Corporativa tenemos como objetivo planear, diseñar e implementar estrategias de comunicación, publicidad y posicionamiento que garanticen y fortalezcan la identidad Corporativa en nuestros grupos de interés, la cultura de la información permanente sobre los servicios, programas, actividades y beneficios que ofrece Cajasan a través de medios de comunicación creativos e innovadores y uso eficiente de las Tecnologías de Información en Comunicación, que permitan ampliar la cobertura y acceso oportuno a la información.



De esta forma en el 2012 trabajamos por fortalecer nuestros canales informativos a través de medios impresos, audiovisuales y virtuales para llegar a más afiliados, clientes y usuarios.

Los procesos que integran la comunicación en Cajasan son:



## Boletines informativos virtuales

Durante el 2012 se realizaron 68 envíos del boletín virtual "Informativo Cajasan" a 62.713 cuentas de correo electrónico de población afiliada y usuarios de nuestros diferentes servicios, con información de programas, actividades y promociones de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio.

## Boletín informativo interno Encajasan

El 72% de nuestros colaboradores fueron informados de proyectos Corporativos ingreso de nuevo personal, eventos y actividades, novedades, entre otros a través del boletín Encajasan, con 5 ediciones (1 impresa y 4 virtuales) enviadas bimestralmente durante el 2012



## Redes Sociales

### Facebook:

El uso de esta red durante 2012 nos permitió impactar a 4.860 seguidores y amigos con 208 publicaciones en nuestro perfil y Fan page, que generaron 1.891 publicaciones de usuarios entre comentarios, Me gusta, publicaciones compartidas y mensajes directos.

### Youtube:

En esta red hemos conseguido 1.078 reproducciones de videos de diferentes programas y actividades de la Caja

### Twitter:

En el segundo trimestre de 2012 incursionamos en este microbloq con la publicación de 664 tweets y 336 seguidores. Este medio nos permitió recepcionar 60 mensajes con inquietudes y comentarios de nuestras publicaciones y 44 Retweet de nuestras conversaciones, ampliando nuestra red de canales para mejorar la comunicación con nuestros clientes y usuarios.

### Boletines de Prensa:

Como estrategia de reputación corporativa se generaron 34 comunicados a los medios de comunicación del departamento con información de impacto social a medios de comunicación, población afiliada y comunidad en general.

### Revista institucional FÁCIL VMR

Mediante esta publicación cuatrimestral llevamos a nuestros lectores afiliados contenidos y programas de gran interés a los diferentes grupos poblacionales en un lenguaje sencillo y breve. FACIL VMR llega a nuestras empresas afiliadas y cerca de 350.000 afiliados y beneficiarios en todos los municipios donde Cajasan hace presencia.



*Cada día más  
cerca del bienestar  
de nuestra  
comunidad*



cajasan

Como gestores sociales, tenemos el reto de proyectarnos hacia la comunidad, lo cual se ha venido desarrollando a través de la gestión de recursos de cooperación local, regional, nacional e internacional; para la atención de poblaciones vulnerables en todas las etapas del ciclo vital.

A continuación presentamos los programas ejecutados, el ente cooperante y la población beneficiaria en el año 2012:

| NOMBRE DEL PROYECTO   | COOPERANTE               | N° Población | VALOR TOTAL      | APOORTE DEL COOPERANTE | APOORTE DE CONTRAPARTIDA |
|---|--------------------------|--------------|------------------|------------------------|--------------------------|
| Convenio de Asociación para aunar esfuerzos entre la Gobernación de Santander y la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan, con el fin de implementar la primera fase del modelo de intervención social integral, equitativo e incluyente que busca beneficiar a las familias santandereanas. | Gobernación de Santander | 23.320       | \$ 1.276.445.970 | \$ 1.205.445.970       | \$ 71.000.000            |
| Apoyar la ejecución del programa de Foniñez promovido por la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan, el cual propende la atención de niños, niñas y adolescentes con necesidades y patologías especiales y en situación de vulnerabilidad, pertenecientes al Municipio de Bucaramanga.       | Alcaldía de Bucaramanga  | 135          | \$ 92.845.000    | \$ 70.000.000          | \$ 22.845.000            |



*Cada día más  
cerca de nuestros  
proveedores*



*cajasan*



Para el aseguramiento de la calidad en el proceso de compras, el sistema de gestión comprende objetivos, políticas, procedimientos e indicadores que contribuyen a cultivar relaciones de beneficio mutuo con nuestros proveedores. Contamos con un manual de compras de bienes y servicios aprobado por el Consejo Directivo para nuestra operación.

El proceso inicia con una solicitud de pedido registrada en cualquiera de las Sedes de Corporación debidamente aprobada por el Gerente de la Unidad, posteriormente el proceso de Servicios Generales analiza el requerimiento, realiza validación de los posibles proveedores que previamente se encuentran inscritos en nuestra base de datos garantizando de esta manera el cumplimiento de las etapas y criterios de calificación de los proveedores que avalan los requisitos de su constitución conforme a lo establecido en la ley.

La selección de los proveedores se efectúa bajo el principio de objetividad siguiendo las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo al monto y tipo de compra, dando cumplimiento con los criterios técnicos, económicos y administrativos.

Comprometidos con la mejora continua periódicamente realizamos evaluación de proveedores verificando así el cumplimiento de los requisitos establecidos por Cajasán en cuanto a oportunidad en la entrega, especificaciones de calidad, precio, servicio y atención al cliente. Lo anterior con el objetivo de retroalimentar el desempeño de cada uno de estos y mejorar cada vez las relaciones con nuestros proveedores e identificar aspectos que impacten en la adquisición de bienes y servicios para la Corporación

### Compromiso con nuestra región

Contribuimos al fortalecimiento y crecimiento de la región, durante el año 2012 se compraron bienes y servicios a un total de 415 proveedores, de los cuales el 84% son proveedores del Departamento de Santander y el 16% a proveedores nacionales, la suma total de las compras fue de \$6.967 millones.

Es importante aclarar que el proceso de compras de los supermercados Cajasán es liderado por la Unidad de Negocio Mercadeo.



*“Preservar el  
medio ambiente...  
Una idea inteligente”*



cajasan

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL //

En el planteamiento Estratégico de Cajasan, se proyecta para el año 2015 tener implementado el Sistema Integrado de Gestión. Para ello, se avanza en el Sistema de Gestión Ambiental, que en el año 2012, permitió realizar la revisión inicial ambiental y el planes de mejora para cada una de las seis sedes de la Unidad Estratégica de Negocio de Salud.



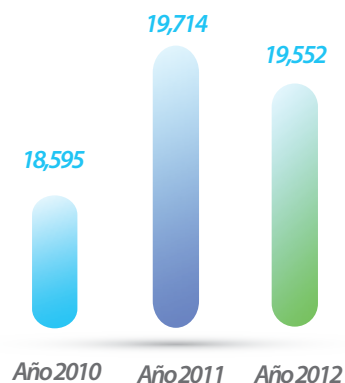
En este proceso y dado el compromiso de la UEN Salud, en junio 14 de 2012, se hizo acreedora al premio Hospital Verde en la sede Ciudadela, producto de la implementación de estrategias de producción más limpia y mejora continua mediante el desarrollo sostenible que mejora el servicio y la calidad.

limpia se logró una mejora en la gestión adecuada de residuos logrando reducir en un 3% con respecto al año anterior. La adecuada segregación de estos residuos se contribuye a reducir la contaminación, la carga por metales pesados al suelo en Bucaramanga.

### Indicadores Ambientales

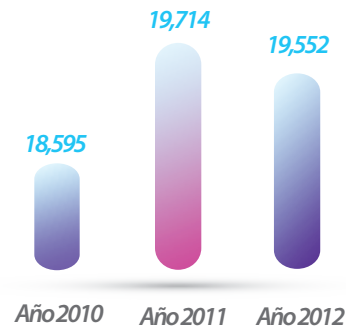
#### CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua presenta un crecimiento del 5,15% en el periodo 2010-2012; sin embargo, Cajasan mantiene firme el compromiso de reducción en el consumo de recursos, aún cuando continua su crecimiento en infraestructura y talento humano. Para ello se mantienen campañas permanentes de ahorro de agua.



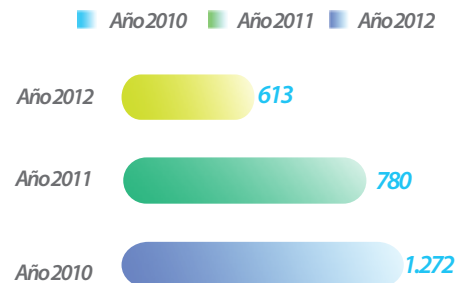
## CONSUMO DE ENERGÍA

El consumo de energía es un indicador que presenta un crecimiento del 21,27% en el periodo 2010-2012; explicado en parte por el incremento de sedes y productos. Por esta razón, se realizó un estudio de luminiscencia permitiendo el cambio de luminarias en la sede por el sistema LED que consume un 30% menos. Igualmente se vienen realizando campañas de ahorro de energía.



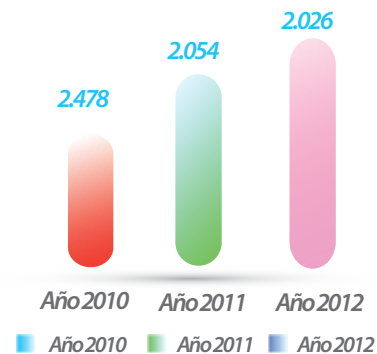
## CONSUMO DE TÓNER

El consumo de tóner presenta una disminución del 51,81% en el periodo 2010-2012, reflejando el compromiso de todos los colaboradores con el medio ambiente.



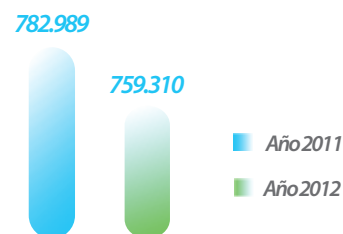
## CONSUMO DE RESMAS

El consumo de resmas de papel presenta un decrecimiento del -18,24% en el periodo 2010-2012, lo que es positivo en términos de impacto en el medio ambiente. Igualmente se incrementa la conciencia en la utilización de resmas provenientes de bosques sostenibles.



## CONSUMO DE FOTOCOPIAS

El consumo de fotocopias presenta una reducción del -3,02% en el consumo de fotocopias en el periodo 2011-2012; lo que refleja el trabajo que se viene adelantando en la cultura de cero papel unido a la implementación de nuevas tecnologías.





### En busca de la cultura de ambiental responsable

Dentro de los programas para la generación de cultura ambiental responsable se desarrolló el HALLOWEEN Ecológico con integración de los colaboradores en pro de la reutilización de recursos y materiales.

### La planta de tratamientos de aguas residuales Campoalegre

Se inició con el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, en la sede Campoalegre

logrando una remoción de más del 80% de la carga contaminante a las aguas domesticas contribuyendo al mejoramiento de la cuenca de la quebrada Aranzoque.





# *Informe financiero*



*cajasan*

# DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL //

**Bucaramanga, 28 de Febrero de 2013**

**Señores  
CAJA SANTANDEREANA DE  
SUBSIDIO FAMILIAR  
CAJASAN  
Presente**

Estimados Señores:

De conformidad con las normas legales y Estatutos de la Corporación, me permito presentar a ustedes el informe de la Revisoría Fiscal sobre las operaciones y Resultados de la Gestión obtenidos por CAJASAN durante el año 2012.

En los procesos de evaluación y auditoría, se contó con la información y colaboración necesaria de la Administración; se aplicaron normas y técnicas de auditoría a fin de obtener las evidencias necesarias para lograr una seguridad razonable de las conclusiones presentadas en este informe y fundamentar el Dictamen sobre los Estados Financieros.

En forma permanente, simultánea a los procesos de evaluación, se entregaron los informes a la administración con las observaciones y recomendaciones consideradas convenientes, relacionadas con indicadores de gestión, protección de bienes sociales y mejoras en el sistema de control Interno.

## **Gestión Administrativa**

Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a la ley, los estatutos, decisiones de la Asamblea General, Consejo Directivo, Superintendencia del Subsidio Familiar y Superintendencia Nacional de Salud. La correspondencia, los comprobantes, libros de actas, se llevan y conservan debidamente. No se observaron actuaciones o situaciones por fuera de la normatividad. Se han atendido en forma cumplida y oportuna los compromisos estatutarios, normas legales y obligaciones referentes a la información.

En cuanto a las normas sobre propiedad intelectual o derechos de autor, se han tomado las medidas necesarias que permiten contar con las autorizaciones debidamente soportadas en contratos de licencias de uso vigente, según inventarios y documentos en poder de la entidad, en cumplimiento de lo ordenado en la Ley 603 de 2000.

Al sistema de seguridad social se han liquidado y pagado en forma correcta y oportuna los aportes establecidos y se mantienen adecuadas medidas de protección del medio ambiente.

El informe de gestión presentado por la Administración fue revisado en lo

relacionado con la información financiera, encontrando concordancia del mismo con las cifras incluidas en los Estados Financieros y resume la actividad desarrollada en el periodo.

### Gestión Financiera

En ejercicio de la Revisoría Fiscal de CAJASAN he auditado sus Estados Financieros, Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en la Situación Financiera, Estado de cambios en el Patrimonio, Flujo de Efectivo y Nota a los Estados Financieros en Diciembre de 2012, comparativos con el año 2011. Los mismos fueron preparados y certificados, bajo responsabilidad de la administración ya que reflejan su gestión.

En el Balance General se tienen activos totales por valor de \$ 166.079 millones, en su estructura los bienes y derechos mas representativos son en su orden los activos productivos valorizados 53%, Fondos especiales y Disponible con el 26%, Inversiones 8% y Deudores 6%. Los Pasivos por valor de \$56.137 millones derivados todos en bienes y servicios por pagar, necesarios a las actividades de la Entidad y los Fondos de destinación específica. El patrimonio alcanza un total de \$109.943 millones, que representa los remanentes acumulados en el tiempo y las obras y programas de beneficio social propiedad e la Entidad.

Los Resultados del ejercicio suman \$6.908 millones, obtenidos por la diferencia en ingresos de \$ 140.806 millones y Costos

y gastos por \$133.898. Los servicios de mercadeo y salud cumplen los requisitos de autocosteabilidad y en los servicios subsidiados se tienen márgenes razonables de gestión. Los Gastos de administración y funcionamiento se encuentran en un indicador del 8% conforme a los terminos legales, lo mismo que los gastos en publicidad y propaganda en relación con el monto de gastos de administración que no superan el 10% de los mismos. En el Subsidio familiar se cumple con las cuotas de ley, y gestión de los fondos con destinación específica.

La situación financiera muestra indicadores positivos de liquidez, suficiencia de capital, capacidad suficiente para atender los compromisos del servicio y de inversión en forma oportuna y sin limitaciones, bajo nivel de endeudamiento real y consolidación patrimonial importante.

En los registros contables se atiende a la separación de los diferentes negocios y autonomia patrimonial de los servicios que deben ser autocosteables. A partir del mes de Febrero de 2012, en la EPS de régimen Subsidiado se suspendió voluntariamente la prestación del servicio y en Julio de 2012 se inicia el proceso de liquidación obligatoria conforme mandamiento legal.

Conforme a las evaluaciones del periodo y resultados obtenidos en las revisiones, en mi opinión, los estados financieros mencionados anteriormente, tomados de los libros de contabilidad, reclasificados para fines comparativos, presentan razonablemente la situación financiera



de CAJASAN, al 31 de Diciembre de 2012 - 2011, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los cambios en su situación financiera por los periodos terminados en esas fechas, de conformidad con normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados uniformemente.

### Control Interno

Los elementos del Sistema de Control referidos al Ambiente de control, Administración de Riesgos, Información y Comunicación, Actividades de Control y Monitoreo, existen al interior de la Entidad y son apropiados a sus condiciones actuales. A través de los diferentes Organismos de control interno, Comités y de la alta dirección se procura en forma constante la revisión, mejora y fortalecimiento. Actualmente se adelanta el proceso de Implantación de nuevos Sistemas de Información en todas las áreas de la entidad, con base en el Plan Estratégico de Sistemas elaborado con este objetivo.

### Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones consideradas de especial relevancia para trámite por parte de la Administración y con el objetivo de mejorar el sistema de control interno y los procesos de gestión se recomienda:

Integrar el Equipo de trabajo, con los recursos necesarios y Plan de acción respectivo, para lograr en el plazo suficiente la implementación de las normas internacionales de contabilidad NIIF al interior de la Entidad.

Fortalecer los procesos de gestión financiera de los recursos de liquidez disponibles por la Entidad y de Fondos de destinación Específica, atendiendo al monto de participación en los activos de la Entidad, las condiciones del mercado y los riesgos propios de estas operaciones.

Analizar e Implementar las estrategias de mercadeo y gestión comercial que permitan la Autosostenibilidad del Servicio de mercadeo en condiciones económicas de rentabilidad apropiada y crecimiento sostenible.

Mantener la dinámica de ejecución eficiente del plan estratégico de sistemas, revisión constante de las ejecuciones y ajustes necesarios, que permitan el logro de los objetivos planteados y cumplimiento de planes de mejoramiento ante la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Atentamente,



OTONIEL DÍAZ CARDONA  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 3633-T

**CAJA SANTANDEREANA DE  
SUBSIDIO FAMILIAR  
CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS  
A DICIEMBRE 31 DE 2012-2011**

EL DIRECTOR GENERAL Y LA CONTADORA DE LA CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR "CAJASAN", BAJO CUYA RESPONSABILIDAD SE PREPARARON LOS ESTADOS FINANCIEROS, CERTIFICAMOS:

Que para la emisión de los estados financieros: balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de cambios en la situación financiera, estado de flujos de efectivo y las notas a los estados financieros por los periodos correspondientes al año 2012 y 2011, los cuales se ponen a disposición de las empresas afiliadas y de terceros, se han verificado previamente

las afirmaciones contenidas en ellos conforme al reglamento y que las cifras se han tomado fielmente de los libros.

Las afirmaciones explícitas e implícitas son las siguientes:

Existencia: los activos y pasivos del ente económico existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período.

Integridad: todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.

Derechos y obligaciones: los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos a cargo del ente económico en la fecha de corte.

Valuación: todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados.

Presentación y revelación: los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN  
DIRECTOR GENERAL



OLFA GARAVITO SANDOVAL  
CONTADOR T.P. No. 80486-T

## BALANCE GENERAL *//////* A DICIEMBRE 31 DE 2012-2011

| ACTIVO                        |                   |                   |               |                  |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Activo corriente              | 2012              | 2011              | % VAR         | \$ VAR           |
| DISPONIBLE                    | 17.977.839        | 15.039.932        | 19,53%        | 2.937.907        |
| INVERSIONES                   | 11.412.686        | 13.954.300        | -18,21%       | (2.541.615)      |
| DEUDORES                      | 9.411.423         | 9.945.528         | -5,37%        | (534.105)        |
| INVENTARIO                    | 6.369.874         | 6.858.515         | -7,12%        | (488.641)        |
| DIFERIDOS                     | 233.245           | -                 |               | 233.245          |
| <b>Total Activo corriente</b> | <b>45.405.067</b> | <b>45.798.276</b> | <b>-0,86%</b> | <b>(393.210)</b> |

| Activo no corriente                              |                    |                   |               |                   |
|--|--------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| INVERSIONES                                      | 2.072.484          | 1.901.019         | 9,02%         | 171.465           |
| DEUDORES   | 178.402            | 286.869           | -37,81%       | (108.468)         |
| INVENTARIO                                       | 3.043.589          | 2.961.883         | 2,76%         | 81.705            |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO                     | 28.265.128         | 25.680.336        | 10,07%        | 2.584.792         |
| INTANGIBLES                                      | 2.409.288          | 804.576           | 199,45%       | 1.604.712         |
| DIFERIDOS  | 238.033            | 112.481           | 111,62%       | 125.553           |
| FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA- OTROS ACTIVOS | 24.647.761         | 17.646.985        | 39,67%        | 7.000.776         |
| VALORIZACIONES                                   | 59.819.199         | 25.209.484        | 137,29%       | 34.609.715        |
| <b>Total Activo no corriente</b>                 | <b>120.673.883</b> | <b>74.603.633</b> | <b>61,75%</b> | <b>46.070.250</b> |

|                                  |                    |                    |               |                   |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| <b>TOTAL ACTIVO</b>              | <b>166.078.951</b> | <b>120.401.909</b> | <b>37,94%</b> | <b>45.677.041</b> |
| <b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b> | <b>104.045.604</b> | <b>95.768.702</b>  | <b>8,64%</b>  | <b>8.276.902</b>  |



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN  
DIRECTOR GENERAL



OLFA GARAMTO SANDOVAL  
CONTADOR T.P. No.80486-T



OTONIEL DÍAZ CARDONA  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 3633-T

| PASIVO + PATRIMONIO                               |                   |                   |                |                    |
|---|-------------------|-------------------|----------------|--------------------|
| Pasivo corriente                                  | 2012              | 2011              | % VAR          | \$ VAR             |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS                          | 2.543             | 18.111            | -85,96%        | (15.567)           |
| PROVEEDORES                                       | 4.881.784         | 5.595.466         | -12,75%        | (713.682)          |
| CUENTAS POR PAGAR                                 | 11.661.158        | 14.785.123        | -21,13%        | (3.123.965)        |
| IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS                      | 624.509           | 555.733           | 12,38%         | 68.776             |
| OBLIGACIONES LABORALES                            | 1.529.539         | 1.536.270         | -0,44%         | (6.731)            |
| PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES                   | 3.488.851         | 4.054.340         | -13,95%        | (565.489)          |
| DIFERIDOS   | 2.966.257         | 4.496.318         | -34,03%        | (1.530.061)        |
| FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA - OTROS PASIVOS | 2.903.326         | 1.340.684         | 116,56%        | 1.562.642          |
| <b>Total Pasivo corriente</b>                     | <b>28.057.968</b> | <b>32.382.046</b> | <b>-13,35%</b> | <b>(4.324.078)</b> |
| Pasivo no corriente                               |                   |                   |                |                    |
|   | -                 | -                 |                | -                  |
| CUENTAS POR PAGAR                                 | 2.900.000         | 2.900.000         | 0,00%          | -                  |
| FONDOS CON DESTINACION ESPECIFICA - OTROS PASIVOS | 25.177.579        | 17.389.982        | 44,78%         | 7.787.597          |
| <b>Total Pasivo no corriente</b>                  | <b>28.077.579</b> | <b>20.289.982</b> | <b>38,38%</b>  | <b>7.787.597</b>   |

|                     |                   |                   |              |                  |
|---------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------------|
| <b>TOTAL PASIVO</b> | <b>56.135.547</b> | <b>52.672.028</b> | <b>6,58%</b> | <b>3.463.519</b> |
|---------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------------|

| Patrimonio                            |                    |                    |               |                   |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------|
| OBRAS Y PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL | 33.053.094         | 25.821.253         | 28,01%        | 7.231.841         |
| RESERVAS                              | 3.883.818          | 3.883.818          | 0,00%         | -                 |
| REVALORIZACION DEL PATRIMONIO         | 5.536.408          | 5.583.485          | -0,84%        | (47.077)          |
| RESULTADOS DE EJERCICIO               | 6.908.495          | 7.231.841          | -4,47%        | (323.347)         |
| SUPERAVIT (INVERSIONES 55%)           | 742.390            | -                  | -             | 742.390           |
| SUPERAVIT POR VALORIZACIONES          | 59.819.199         | 25.209.484         | 137,29%       | 34.609.715        |
| <b>Total Patrimonio</b>               | <b>109.943.404</b> | <b>67.729.881</b>  | <b>62,33%</b> | <b>42.213.522</b> |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>      | <b>166.078.951</b> | <b>120.401.909</b> | <b>37,94%</b> | <b>45.677.041</b> |
|                                       | -                  | -                  |               |                   |
| CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS           | 12.803.863         | 7.887.524          | 62,33%        | 4.916.340         |



CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN  
DIRECTOR GENERAL



OLFA GARAVITO SANDOVAL  
CONTADOR T.P. No.80486-T



OTONIEL DÍAZ CARDONA  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 3633-T

A photograph of two young children in school uniforms. A girl in the foreground is smiling and holding onto a metal bar. A boy is partially visible behind her, also smiling. The background shows a playground structure with dark metal bars. A semi-transparent blue circle is overlaid on the bottom half of the image, containing the title and logo.

*Notas a los  
estados  
financieros*



*cajasan*

# CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR "CAJASAN"

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

A DICIEMBRE 31 de 2012/2011

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

## 1. ENTE ECONÓMICO

### **ENTIDAD**

La CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR "CAJASAN" es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como Corporación, que cumple funciones de seguridad social; reconocida por Resolución 3128 del 18 de noviembre de 1957 del Ministerio de Justicia. El domicilio principal es la ciudad de Bucaramanga, capital del departamento de Santander, República de Colombia; tiene una duración indefinida y su acción está regulada por normas legales y está sometida al control y vigilancia del Estado Colombiano a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Superintendencia Nacional de Salud y de la Contraloría General de la República

sobre la gestión fiscal de los recursos públicos manejados por la Corporación.

### **OBJETO SOCIAL**

El objeto Social es el de colaborar con los empleadores afiliados en el cumplimiento de las normas legales referentes al Subsidio familiar y promover la solidaridad obrero – patronal, mediante el otorgamiento de subsidio en dinero, en especie o en otros servicios a los trabajadores beneficiarios de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a su cargo con el objeto fundamental de aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad de conformidad con las Leyes vigentes.

# RESUMEN DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Los estados financieros han sido preparados y presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia Decreto reglamentario 2649 de diciembre de 1993 y normas de la Superintendencia del Subsidio Resolución 0537 de 06 de octubre de 2009.

## 2.1. UNIDAD MONETARIA

La unidad monetaria utilizada en la presentación y medición de cada una de las partidas y cuentas respectivas es el peso colombiano. Algunas de las partidas en los Estados Financieros fueron reclasificadas para facilitar su presentación y lectura. Las cifras se presentan en miles de pesos.

## 2.2. PERIODO CONTABLE

Por estatutos la Entidad debe efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre; por disposiciones legales además se entregan informes semestrales a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## 2.3. PROVISIÓN CARTERA

En la estimación de la provisión de cartera se aplican los porcentajes determinados por la Circular 012 de 2010 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Las sumas que son consideradas incobrables periódicamente se cargan contra la provisión.

| DIAS MORA | CRÉDITO | MICROCRÉDITO | SALUD   | SERVICIOS |
|-----------|---------|--------------|---------|-----------|
| 0         | 1.00%   | 1.00%        | 0.00%   | 0.00%     |
| 1 - 30    | 2.00%   | 2.00%        | 0.00%   | 0.00%     |
| 31 - 60   | 4.20%   | 4.20%        | 0.00%   | 0.00%     |
| 61 - 90   | 21.00%  | 4.20%        | 15.00%  | 15.00%    |
| 91 - 180  | 51.00%  | 21.00%       | 25.00%  | 25.00%    |
| 181 - 270 | 100.00% | 51.00%       | 50.00%  | 50.00%    |
| 271 - 360 | 100.00% | 51.00%       | 75.00%  | 75.00%    |
| > 360     | 100.00% | 100.00%      | 100.00% | 100.00%   |

Tabla Nota 2.3 Provisión cartera

## 2.4. INVENTARIOS

Los inventarios de mercancías para la venta en los Supermercados se contabilizan al costo, por el sistema de Inventario Permanente y el método de valoración del costo de venta es el sistema "RETAIL", autorizado por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA DIAN, según Resolución 8109 del 24 de noviembre 1995.

## 2.5. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Los activos fijos se registran por el costo de la adquisición más los ajustes por

inflación pertinentes, incrementados en los desembolsos por adiciones, mejoras y reparaciones, que aumenten significativamente la vida útil del activo.

La depreciación se calcula sobre el costo ajustado con cargo a costos y gastos del periodo, por el método de línea recta, a las tasas anuales del 5% para construcciones y edificaciones, 10% para maquinaria, equipo y bienes muebles y 20% para vehículos y equipos de computación y de comunicación.

| CUENTA                | 2012             | 2011             |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Gastos Depreciaciones | 2.246.498        | 2.042.675        |
| <b>Total</b>          | <b>2.246.498</b> | <b>2.042.675</b> |

## 2.6. VALORIZACIONES

Corresponden a las diferencias existentes entre: a) El avalúo técnico y el valor neto en libros, b) El costo de las inversiones y su valor de cotización en bolsa o intrínseco. Estas valorizaciones se contabilizan en cuentas separadas dentro de los activos y como un superávit por valorizaciones.

Las desvalorizaciones se contabilizan disminuyendo los saldos de las valorizaciones existentes, si estas no presentaran saldos previos se constituye una provisión en la cuenta propiedad, planta y equipo con cargo a gastos del período.

## 2.7. IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

Impuesto de renta. Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN es contribuyente del impuesto sobre la renta de las actividades industriales, comerciales y financieras, distintas a las de inversión de su patrimonio, tales como salud, educación recreación y desarrollo social (Art.19-2 E.T). La utilidad resultante está sujeta al impuesto sobre la renta a una tasa del 33%.

Las Cajas de Compensación Familiar no están sujetas a renta presuntiva.

2.7.1. Otras obligaciones tributarias. Para efectos de Impuesto sobre las ventas CAJASAN pertenece al régimen común y



adquirió la calidad de Gran Contribuyente a partir del 20 de diciembre de 1990 según la Resolución 2030 de la DIAN.

La Caja es agente retenedor de impuesto sobre la renta y autoretendedor de rendimientos financieros según la Resolución 1460 de 19 Marzo 1997.

Es contribuyente de Impuesto de Industria y Comercio.

Es responsable del Impuesto al Patrimonio y de los Impuestos Departamentales como es el predial y el de vehículos.

## 2.8. OBLIGACIONES LABORALES

Las obligaciones laborales son ajustadas al cierre del ejercicio con base en lo dispuesto por las normas legales y la convención colectiva de trabajo vigente.

## 2.9. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS

2.9.1. Por ventas y servicios. En el momento que se entregue el producto o se preste el servicio.

2.9.2. Por aportes para subsidio familiar. En el momento cuando se recibe efectivamente el aporte (sistema de Caja).

2.9.3. Ingresos recibidos para terceros. Cuando la Caja recaude aportes al ICBF y SENA, se deberá reconocer a la Caja el 0.5% del valor de los recaudos. Solo el porcentaje de recaudo fue contabilizado como un ingreso para la Caja.

## 2.10. RECONOCIMIENTO DE COSTOS Y GASTOS

2.10.1. Gastos generales. Se reconocen por el sistema de causación.

2.10.2. Gastos por transferencias y apropiaciones de Ley obligatorios. Se reconocen por el Sistema de Caja, dado que se calculan sobre el 4% de los aportes recibidos de los empleadores y dichos aportes se registran por este sistema.

A partir del año 2012 el cuociente particular de la Caja se encuentra entre el rango del 100% y 110% del cuociente nacional, acorde con la Resolución N° 021 del 27 de enero de 2012

En la misma resolución se establecen los nuevos porcentajes de apropiación legal así; Fovis 6%, Foniñez 9%, Régimen subsidiado en salud 10% y Fonedede 3%.

Con sujeción al art. 46 de Ley 1438 de 2011, a partir del mes de enero se realizó la apropiación para atender acciones de Promoción y Prevención APS, equivalente al 6.25% de los aportes recaudados.

Dando el cumplimiento a la normatividad vigente para las Cajas de Subsidio Familiar se apropiaron sumas de dinero obligatorias y se transfirieron para los diferentes fondos como FONEDE, FOVIS, FONIÑEZ, FOSYGA y se entregó el subsidio en dinero en forma de cuota monetaria y otros a todos los afiliados que tuvieron derecho a ello (valor cuota año 2011 \$22.844 y \$24.762 para el año 2012).

## 2.11. CUENTAS DE ORDEN

Corresponden principalmente a derechos u obligaciones contingentes por contratos y responsabilidades en posibles demandas frente a terceros, títulos otorgados y recibidos como garantía. Las cuentas de orden también incluyen las diferencias de valores existentes entre las cifras de patrimonio y de utilidad contable, las cifras de patrimonio fiscal y renta líquida gravable, y el registro de contrapartidas de convenios.

## 3. DISPONIBLE

El disponible representa los Fondos en Caja, saldos de las Cuentas corrientes y de ahorro a diciembre 31, sobre los cuales no existe ninguna restricción. Los sobregiros en libros fueron reclasificados en el pasivo corriente dentro de las Obligaciones financieras (Nota 12).

| CUENTA            | 2012              | 2011              |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Caja              | \$729,405         | \$543,446         |
| Bancos            | \$8,860,284       | \$8,487,394       |
| Cuentas de Ahorro | \$8,388,150       | \$6,009,093       |
| <b>Total</b>      | <b>17,977,839</b> | <b>15,039,932</b> |

Tabla Nota 3 Disponible

## 4. INVERSIONES TEMPORALES

Las inversiones temporales son registradas al costo de adquisición y los rendimientos financieros que producen se registran como ingresos no operacionales en el estado de resultados.

Las inversiones temporales corresponden a los fondos de liquidez transitorios,

colocados en diferentes modalidades y entidades financieras, teniendo en cuenta las reglamentaciones del Manual de Inversiones vigente y teniendo en cuenta que sean entidades autorizadas por la Superintendencia Financiera. El siguiente cuadro resume por modalidades los montos invertidos en diciembre 31 de 2012.

| CUENTA               | 2012              | 2011              |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Certificados         | 6.167.284         | 7.822.309         |
| Títulos              | 2.261.901         | 356.779           |
| Derechos fiduciarios | 2.983.501         | 5.775.213         |
| <b>Total</b>         | <b>11.412.686</b> | <b>13.954.300</b> |

Las inversiones a diciembre 31 de 2012 incluyen valores que la entidad invirtió a través de Interbolsa S.A. comisionista de bolsa por un total de \$3.180.938 representados en Bonos Construcciones \$1.663.873, Bonos Municipio de Cali \$1.159.920 y Repos - Acciones Fabricato S.A. por \$357.144

Cajasan atiende por intermedio de su Asesor Jurídico los procedimientos correspondientes a la liquidación, traslado y recuperación de inversiones debido a la liquidación forzosa administrativa de Interbolsa S.A. decretada por la Superintendencia Financiera mediante Resolución No 1812 de Noviembre de 2012

## 5. DEUDORES

Con base en las necesidades de la población afiliada, la Caja ha establecido fondos de crédito con montos específicos para

cada servicio social y sus respectivos reglamentos. De conformidad con los artículos 5o al 9o, del Decreto 827 de 2003 se tienen definidas diferentes categorías tarifarias para trabajadores dependientes, independientes, desempleados y pensionados, con subsidios inversamente proporcionales a los salarios devengados por el usuario, sin detrimento de la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos.

El saldo a diciembre 31 corresponde a los diferentes créditos otorgados en cada servicio a empresas afiliadas, trabajadores y empleados, valorizados mediante la provisión respectiva, estimando el porcentaje de pérdida probable en cada grupo.

| CUENTA                                 | 2012             | 2011              |
|--|------------------|-------------------|
| Clientes                               | 7.391.274        | 6.798.784         |
| Anticipos                              | 675.844          | 977.164           |
| Depósitos                              | 135              | -                 |
| Ingresos por cobrar                    | 54.340           | 42.060            |
| Anticipo de Impuestos o saldos a favor | 330.001          | 367.914           |
| Cuentas por cobrar a empleados         | 408.799          | 455.593           |
| Documentos por cobrar                  | 207              | 6.342             |
| Deudores varios                        | 1.209.498        | 2.037.634         |
| Deudas de difícil cobro                | 362.013          | 382.674           |
| Provisiones                            | -842.286         | -835.768          |
| <b>Total</b>                           | <b>9.589.825</b> | <b>10.232.397</b> |

Ingresos por cobrar corresponden principalmente a los Rendimientos Financieros que aún no han sido redimidos en los bancos donde se tienen las inversiones, pero ya causados en el Estado de Resultados del periodo.

Deudas de difícil cobro corresponden a las reclamaciones de alto costo con las compañías aseguradoras de vigencias anteriores, las cuales han sido provisionadas al 100%.

Los Deudores a largo plazo lo componen las cuentas por cobrar a empleados por préstamos para vivienda y vehículos y deudores varios.

## 6. INVENTARIOS

Registra el valor del saldo del inventario para la venta en los Supermercados a diciembre 31 de 2012/2011, el cual ha sido calculado mediante el método de inventarios RETAIL.

Los inventarios de materiales, repuestos y accesorios corresponden a los elementos utilizados en las diferentes actividades y servicios de la Corporación.

En la cuenta Terrenos se presenta el valor del terreno lote el Zafiro, adquirido para la ejecución del proyecto de vivienda con sus respectivas licencias, se estima su ejecución en un periodo de 2 años.

| CUENTA  | 2012             | 2011             |
|---|------------------|------------------|
| Materias primas                                 | 22,986           | 18,861           |
| Obras de construcción en curso                  | 143,589          | 61,883           |
| Mercancías para la venta                        | 5,086,571        | 5,552,201        |
| Bienes raíces para la venta                     | 941,842          | 941,842          |
| Terrenos  | 2,900,000        | 2,900,000        |
| Materiales, repuestos y accesorios              | 28,462           | 32,457           |
| Materiales, medicamentos e insumos sector salud | 290,013          | 313,154          |
| <b>Total</b>                                    | <b>9,413,463</b> | <b>9,820,398</b> |

Tabla Nota 6 Inventarios

## 7. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Corresponden a los Bienes Raíces, Maquinaria y Equipos y demás bienes utilizados por la Caja en la prestación de servicios en las

diferentes áreas, ubicados en los municipios del Departamento de Santander. Su valor representa el costo ajustado por inflación menos la depreciación acumulada

La variación principal en la propiedad planta y equipo del año 2012 respecto al año 2011 se justifica en el proceso de depuración y actualización de Activos, de los cuales los bienes totalmente depreciados, adquiridos

con fecha anterior al año 2002, fueron trasladados a Cuentas de Orden reduciendo el saldo en el costo de Activos Fijos y en la Depreciación Acumulada.

| CUENTA                            | 2012              | 2011              |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Terrenos                          | 2,779,687         | 2,779,687         |
| Construcciones en curso           | 353,225           | 1,487,141.80      |
| Edificaciones                     | 24,923,766        | 23,351,033        |
| Maquinaria y equipo               | 2,316,725         | 3,944,248         |
| Equipo de oficina                 | 3,351,534         | 4,710,245         |
| Equipo comunicación y computación | 3,290,858         | 4,888,471         |
| Equipos médico-científico         | 502,214           | 895,345           |
| Equipo de hotelería, restaurante  | 969,137           | 914,057           |
| Equipo de transporte              | 160,284           | 486,823           |
| SUBTOTAL                          | 38,647,430        | 43,457,052        |
| Menos: - depreciación acumulada   | -10,382,302       | -17,776,716       |
| <b>Total</b>                      | <b>28,265,128</b> | <b>25,680,336</b> |

## 8. INTANGIBLES

Valor registrado como marcas propias de los productos Cajasan destinados a la venta en los supermercados.

También incluye esta cuenta la adquisición de licencias para la ejecución del proyecto de Tecnología ERP.

| CUENTA                | 2012      | 2011    |
|-----------------------|-----------|---------|
| Marcas                | 4,576     | 4,576   |
| Licencias de Software | 2,404,712 | 800,000 |
| Total                 | 2,409,288 | 804,576 |

## 9. DIFERIDOS

Los Diferidos comprenden los Gastos pagados por Anticipado y los Cargos Diferidos

| CUENTA                                     | 2012           | 2011           |
|--|----------------|----------------|
| <b>GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO</b>       |                |                |
| Preoperativos                              | 30,550         | -              |
| Impuestos                                  | 783            | -              |
| Mantenimiento equipos                      | 7,054          | -              |
| Licencias                                  | 176,414        | -              |
| Seguros y fianzas                          | 118            | -              |
| Servicios                                  | 18,326         | -              |
| <b>TOTAL GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO</b> | <b>233,245</b> | <b>-</b>       |
| <b>CARGOS DIFERIDOS</b>                    |                |                |
| Contribuciones Y Afiliaciones              | 7,708          | -              |
| Otros                                      | 28,234         | -              |
| Remodelaciones                             | 135,098        | 112,481        |
| Organización y preoperativos               | 3,856          | -              |
| Dotación y suministros a trabajadores      | 63,137         | -              |
| <b>TOTAL CARGOS DIFERIDOS</b>              | <b>238,033</b> | <b>112,481</b> |
| <b>Total</b>                               | <b>471,278</b> | <b>112,481</b> |

Se registran como gastos pagados por anticipado erogaciones que efectúa la Empresa para recibir en el futuro servicios, están representados principalmente por licencias, servicios, mantenimientos y seguros.

Se registran como cargos diferidos bienes y/o servicios recibidos, de los cuales se

espera obtener beneficios económicos en otros periodos, están representados principalmente por remodelaciones, reparaciones, software y licencias y se amortizan desde la fecha en que originan ingresos y por el periodo estimado en el estudio de factibilidad para su recuperación.

| CUENTA               | 2012         | 2011           |
|----------------------|--------------|----------------|
| Gasto Amortizaciones | 7,656        | 109,247        |
| <b>Total</b>         | <b>7,656</b> | <b>109,247</b> |

## 10. FONDOS CON DESTINACIÓN ESPECÍFICA Y OTROS ACTIVOS

Dentro de este grupo se clasifican los siguientes activos:

En inversiones a largo plazo se muestran los valores ajustados de las acciones adquiridas por la Caja en el Fondo Regional de Garantías SA, Centroabastos de Bucaramanga SA y Club Campestre, Club Unión, Casa de Campo, Asopagos, así como las inversiones obligatorias que corresponden a la Reserva Legal y otras inversiones.

Los Deudores a largo plazo lo componen las cuentas por cobrar a empleados por

préstamos para vivienda y vehículos y deudores varios.

En bienes de arte y cultura se incluyen los valores invertidos en dotación de bibliotecas.

Fondos y Apropriaciones con Destinación Específica comprenden las inversiones de recursos disponibles del Fovis, Fonedo, Fosyga y Foñinez en títulos valores, bancos y otras entidades financieras.

Los siguientes son los saldos:

| CUENTA                                   | 2012              | 2011              |
|--|-------------------|-------------------|
| Bienes de arte y cultura                 | 4,860             | 4,860             |
| Fondos de Ley con destinación específica | 23,635,225        | 16,489,905        |
| Fondos y/o convenios de cooperación      | 1,007,675         | 1,152,220         |
| <b>Total</b>                             | <b>24,647,761</b> | <b>17,646,985</b> |

## 11. VALORIZACIONES

Las valorizaciones de acciones representan la diferencia entre el costo ajustado y los valores intrínsecos certificados por cada una de las Sociedades Emisoras de las acciones.

Las valorizaciones de terrenos y edificaciones corresponde al avalúo técnico con fecha

diciembre de 2012 por peritos externos a la Entidad, de acuerdo al resultado de los avalúos técnicos se registraron contablemente las diferencias para actualizar los rubros de terrenos, construcciones y edificaciones.

| CUENTA                   | 2012              | 2011              |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Acciones                 | 331,386           | 292,535           |
| Terrenos y edificaciones | 59,487,813        | 24,916,949        |
| <b>Total</b>             | <b>59,819,199</b> | <b>25,209,484</b> |

## 12. OBLIGACIONES

El saldo en bancos nacionales comprende los sobregiros en libros a la fecha de corte.

| CUENTA            | 2012         | 2011          |
|-------------------|--------------|---------------|
| Bancos Nacionales | 2,543        | 18,111        |
| <b>Total</b>      | <b>2,543</b> | <b>18,111</b> |

## 13. PROVEEDORES

El saldo en Proveedores representa las obligaciones adquiridas por la compra de las mercancías destinadas a la actividad de mercadeo y las deudas con los proveedores de bienes destinados para el consumo en las operaciones normales de la Entidad.

| CUENTA       | 2012             | 2011             |
|--------------|------------------|------------------|
| NACIONALES   |                  |                  |
| Mercadeo     | 3,681,835        | 4,784,704        |
| Sevicios     | 1,199,949        | 810,762          |
| <b>Total</b> | <b>4,881,784</b> | <b>5,595,466</b> |

## 14. CUENTAS POR PAGAR

Los valores más representativos en cuentas por pagar corresponden a los siguientes conceptos:

Subsidios en dinero por pagar, servicios públicos, honorarios, arrendamientos, servicios de personal, servicios médicos prestados a la EPS'S e IPS.



| CUENTA                                     | 2012              | 2011              |
|--|-------------------|-------------------|
| Subsidios por pagar                        | 3,745,522         | 8,244,547         |
| Programas del sector salud                 | 1,723,685         | 1,156,291         |
| Contribución SSF                           | 650,692           | 606,710           |
| Costos y gastos por pagar                  | 4,071,016         | 3,054,933         |
| Retención en la fuente , Reteiva y Reteica | 544,958           | 497,057           |
| Retenciones y aportes de nómina            | 489,340           | 377,013           |
| Acreedores Varios                          | 3,335,945         | 3,748,572         |
| <b>Total</b>                               | <b>14,561,158</b> | <b>17,685,123</b> |

## 15. IMPUESTO GRAVÁMENES Y TASAS

| CUENTA                 | 2012           | 2011           |
|------------------------|----------------|----------------|
| Iva por pagar          | 367,676        | 170,488        |
| Impuesto al Patrimonio | 256,833        | 385,245        |
| <b>Total</b>           | <b>624,509</b> | <b>555,733</b> |

## 16. OBLIGACIONES LABORALES

Comprende los siguientes conceptos:

| CUENTA                    | 2012             | 2011             |
|---------------------------|------------------|------------------|
| Salarios por pagar        | -                | 181              |
| Cesantías consolidadas    | 1,352,565        | 938,915          |
| Intereses sobre cesantías | 923              | 109,336          |
| Vacaciones consolidadas   | 147,637          | 393,140          |
| Prestaciones extralegales | 28,415           | 94,698           |
| <b>Total</b>              | <b>1,529,539</b> | <b>1,536,270</b> |

## 17. PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

Corresponden fundamentalmente a las provisiones para costos y gastos estimados para cubrir glosas y autorizaciones pendientes de facturar por los proveedores de servicios de la EPS'S y IPS y valor estimado

de contingencias para cubrir posibles erogaciones por demandas laborales, civiles u otras obligaciones contractuales en contra de la Caja.

| CUENTA                       | 2012             | 2011             |
|------------------------------|------------------|------------------|
| Para costos y gastos         | 1,089,900        | 1,008,954        |
| Para contingencias           | 2,325,104        | 2,387,129        |
| Provisiones del Sector Salud | 73,846           | 658,258          |
| <b>Total</b>                 | <b>3,488,851</b> | <b>4,054,340</b> |

## 18. DIFERIDO

Corresponde a ingresos recibidos por anticipado en los diferentes servicios que presta la Caja como educación, aportes, salud, etc, los cuales son causados en el mes al cual corresponde el ingreso.

| CUENTA                 | 2012             | 2011             |
|------------------------|------------------|------------------|
| Aportes                | 1,816,463        | 3,035,859        |
| Matrículas y pensiones | 221,469          | 175,260          |
| Alojamientos           | 78,639           | 37,075           |
| Upc Régimen Subsidiado | -                | 84,435           |
| Otros                  | 849,686          | 1,163,689        |
| <b>Total</b>           | <b>2,966,257</b> | <b>4,496,318</b> |

## 19. OTROS PASIVOS

Se registran en otros pasivos como ingresos recibidos para terceros los aportes del Instituto de Bienestar Familiar y Sena, dineros por ventas de concesionarios y otros convenios de pagos.

a los saldos por ejecutar de programas cuyos dineros han sido apropiados de acuerdo a las disposiciones emanadas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, para proyectos de orden social.

Las cuentas de los Fondos y Apropiaciones con destinación específica corresponden

| CUENTA  | 2012              | 2011              |
|---|-------------------|-------------------|
| Depósitos recibidos                               | 440,663           | 400,985           |
| Ingresos recibidos para terceros                  | 364,743           | 277,351           |
| Fondo exedentes 55% no transferibles              | 1,966,237         | 530,665           |
| Otros pasivos                                     | 131,683           | 131,683           |
| <b>Subtotal Corto Plazo</b>                       | <b>2,903,326</b>  | <b>1,340,684</b>  |
| Fondos y apropiaciones con destinación específica |                   |                   |
| Fosyga  | 703,725           | 1,278,564         |
| Fonede  | 1,908,442         | 1,942,452         |
| Foniñez   | 3,230,730         | 3,094,618         |
| Fovis   | -86,063           | -130,291          |
| Fondos y/o convenios de cooperación               | 524,937           | 779,647           |
| Promoción y Prevención Ley 1438/2011              | 4,066,827         | -                 |
| Asignaciones y otros recursos por pagar FOVIS     | 12,761,647        | 8,716,921         |
| Recursos por pagar FONIÑEZ                        | 18,274            | 38,612            |
| Asignaciones y otros recursos por pagar FONEDE    | 2,049,059         | 1,669,459         |
| <b>Subtotal largo plazo</b>                       | <b>25,177,579</b> | <b>17,389,982</b> |
| <b>Total</b>                                      | <b>28,080,905</b> | <b>18,730,666</b> |

## 20. PATRIMONIO

El patrimonio de la Corporación está constituido por las obras y programas de beneficio social desarrollados con las reservas capitalizadas de cada ejercicio, la

revalorización del patrimonio por efecto de los ajustes por inflación, la reserva legal y el superávit por las valorizaciones de activos.

| CUENTA                                | 2012               | 2011              |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Obras y programas de beneficio social | 33,053,094         | 25,821,253        |
| Reservas                              | 3,883,818          | 3,883,818         |
| Revalorización del patrimonio         | 5,536,408          | 5,583,485         |
| Superávit (Inversiones 55%)           | 742,390            | -                 |
| Resultados del ejercicio              | 6,908,495          | 7,231,841         |
| Superávit por valorizaciones          | 59,819,199         | 25,209,484        |
| <b>Total</b>                          | <b>109,943,404</b> | <b>67,729,881</b> |

Los movimientos del patrimonio y las distribuciones del remanente durante cada año han sido debidamente autorizados por el Consejo Directivo de la Caja según sus estatutos.

Por la naturaleza jurídica de las Cajas de Compensación Familiar y las normas que las regulan, este tipo de entidades no se tipifican dentro de las denominadas sociedades, no existe capital social bajo ninguna especificación dentro de su patrimonio, en consecuencia el capital social efectivamente pagado es cero (0).

## 21. CUENTAS DE ORDEN

### 21.1 DEUDORAS

Las cuentas de orden deudoras representan valores en beneficio de la Entidad como resultado de contratos en ejecución, cartera castigada, demandas a terceros y el monto asegurado de los diferentes activos propiedad de la Caja.

| CUENTA  | 2012               | 2011              |
|---|--------------------|-------------------|
| <b>DERECHOS CONTINGENTES</b>                    |                    |                   |
| Valores mobiliarios                             | 132,523            | 132,523           |
| Ejecutivos                                      | 742,806            | 622,706           |
| Otras   | 81,381             | 338,253           |
| TOTAL DERECHOS CONTINGENTES                     | 956,709            | 1,093,482         |
| <b>DEUDORAS FISCALES</b>                        |                    |                   |
| Depreciación corriente fiscal                   | 8,329,013          | 6,092,850         |
| TOTAL DEUDORAS FISCALES                         | 8,329,013          | 6,092,850         |
| <b>DEUDORAS DE CONTROL</b>                      |                    |                   |
| Deudores UPS régimen subsidiado                 | -                  | 610,195           |
| Contrapartida de convenios                      | -                  | 338,869           |
| Inventario Mcia Precio Retail                   | 4,912,547          | 5,380,889         |
| Montos asegurados                               | 83,414,122         | 77,483,248        |
| Fondo de crédito                                | 3,450,000          | 2,585,000         |
| Propiedad planta y equipo totalmente depreciada | 643,816            |                   |
| Otras   | 2,339,396          | 2,184,169         |
| TOTAL DEUDORAS DE CONTROL                       | 94,759,881         | 88,582,370        |
| <b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>          | <b>104,045,604</b> | <b>95,768,702</b> |

## 21.2 ACREEDORAS

Las cuentas de orden acreedoras representan compromisos que tiene la Caja con terceros, por diferentes contratos y

que pueden llegar a afectar su estructura financiera por distintos tipos de riesgos que estos conllevan.

| CUENTA                      | 2012              | 2011             |
|-----------------------------|-------------------|------------------|
| Cuentas de Orden Acreedoras | 12,803,863        | 7,887,254        |
| <b>Total</b>                | <b>12,803,863</b> | <b>7,887,254</b> |

## 22. INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos operacionales corresponden a los valores obtenidos en la ejecución de las diferentes actividades de la Caja en cumplimiento de su objeto social, dentro de las cuales las más importantes son:

Aportes del 4%. Representan los pagos de las empresas afiliadas en el año correspondientes al valor de la nómina.

Ingresos de Mercadeo. Corresponde al total de las ventas e ingresos directos de cada uno de los almacenes propiedad de la Entidad.

Salud Régimen Subsidiado. Atendiendo a la decisión de retiro voluntario de Cajasán de la operación del Régimen Subsidiado en el departamento de Santander fundamentada en la normativa vigente, especialmente en el artículo 18 del Decreto 515 de 2004 y en el Artículo 49 del Acuerdo 415 de 2009 y previa autorización de la Superintendencia Nacional de Salud mediante Oficio 2-2011-098890 de 30 de diciembre de 2011, el programa EPS-S realizó la prestación de los servicios de salud de su población afiliada hasta el 29 de febrero de 2012.

Como consecuencia del retiro voluntario en todos los municipios del departamento de Santander, la Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución 001868 del 4 de julio de 2012 ordenó la revocatoria del Certificado de Habilitación para la operación y administración del Régimen subsidiado, la adopción de la medida cautelar de toma de

posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa para liquidar el Programa EPS-S de Cajasán.

De esta fecha en adelante se han realizado las actividades pertinentes al proceso de liquidación de conformidad con el cronograma establecido.

Salud IPS. Los ingresos corresponden a los servicios en salud prestados por Cajasán como Entidad prestadora de servicios de salud.

Salud y Nutrición Ley 21/82. Servicios de salud y nutrición prestados a afiliados de la Caja que incluyen los subsidios respectivos.

Educación Formal. Ingresos por matrículas, pensiones y otros conceptos obtenidos en el servicio de Educación de los colegios, y guarderías. Incluye además los pagos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por convenios firmados.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano. Ingresos recibidos por programas ofrecidos para formación laboral, formación académica y educación informal.

Cultura. Ingresos recibidos por actividades culturales en las instalaciones propias y arrendadas.

Bibliotecas. Ingresos recibidos por talleres y otros servicios.

Vivienda. Comisión por Intermediación con el Fondo Nacional del Ahorro, mediante participación en la Unión Temporal CAVIS.

Recreación, Hotelería y Turismo. Ingresos obtenidos por servicios en los centros recreacionales propios o por convenio con terceros. Incluye entradas, eventos deportivos y otros conceptos propios de cada lugar.

Crédito y Fomento. Ingresos por concepto de los intereses de las diferentes líneas de crédito que ha abierto Cajasan para sus afiliados.

Administración de Aportes. Ingresos equivalentes al 0,5% de los ingresos recibidos con destino al SENA e ICBF, por concepto de administración de estos recursos.

Programas y convenios especiales: Durante el año 2011 los ingresos más representativos correspondieron a la administración del convenio de Colombia Humanitaria, suscrito con la Gobernación de Santander, para la entrega de ayudas a la población afectada por la ola invernal. En el año 2012 no se ejecutaron convenios especiales significativos.

## **23.INGRESOS NO OPERACIONALES**

Ingresos Financieros. Intereses y rendimientos obtenidos en la colocación de inversiones temporales en títulos del mercado, con fondos transitorios, en entidades autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Incluye además intereses por préstamos a empleados y sanciones por cheques devueltos.

Ingresos de Ejercicios Anteriores. Registro de ingresos por recuperación de costos y gastos de ejercicios anteriores.

## **24.COSTOS**

Los costos de subsidio corresponden a las causaciones de subsidio en dinero y subsidio en especie, el costo de mercadeo es el costo de ventas de mercancías y el costo de Salud EPS'S, IPS corresponde al costo de la atención de los beneficiarios (médicos, medicamentos, etc.), Incluye también el costo de Educación formal, Educación para el Trabajo y Desarrollo humano, Bibliotecas, Cultura, Vivienda y Recreación, Hotelería y Turismo y Crédito.

## **25.GASTOS OPERACIONALES**

Los gastos operacionales representan erogaciones relacionadas con los diferentes servicios, incluido el valor de los subsidios en servicio incurridos en el desarrollo del objeto social.

## **26.TRANSFERENCIAS Y APROPIACIONES.**

Representan los dineros trasladados a cada uno de los Fondos Sociales establecidos legalmente, en los porcentajes periódicamente definidos y de acuerdo con las reglamentaciones vigentes.

Incluye además la cuota de vigilancia a la Superintendencia del Subsidio Familiar y el monto apropiado con destino a la Reserva legal en el periodo.

El incremento en los costos por transferencias y apropiaciones obedece al cambio de cuociente a partir de enero de 2012

| TRANSFERENCIAS Y APROPIACIONES         | 2012       | 2011       |
|--|------------|------------|
| Fosyga                                 | 6.506.923  | 3,033,549  |
| Promoción y Prevención                 | 4,066,827  | -          |
| Fonede                                 | 3,253,462  | 2,426,839  |
| Fovis                                  | 3,904,154  | 2,426,839  |
| Foniñez                                | 5,856,231  | 3,640,258  |
| Superintendencia del Subsidio Familiar | 650,692    | 606,709    |
| Reserva Legal                          | -          | 352,006    |
| Total                                  | 24,238,289 | 12,486,200 |

Tabla Nota 26 Transferencias y apropiaciones

## 27. GASTOS NO OPERACIONALES

Los gastos no operacionales comprenden los gastos financieros incurridos en los préstamos de financiación de programas, de adquisición de inmuebles, impuestos a los movimientos financieros y los gastos registrados en el año 2012 y 2011 correspondientes a vigencias de ejercicios anteriores.

## 28. FONEDE

Registra los recursos constituidos con base en el artículo 6° de la Ley 789/02, para el fomento al empleo y la protección al desempleo Y que serán aplicados conforme a lo dispuesto en los artículos 7 a 11 de la misma Ley.

La ejecución de recursos del Fondo para el Fomento al Empleo y Protección al Desempleo FONEDE para el año 2012 se muestra a continuación:



|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>SALDO INICIAL +</b>                                  | <b>1,942,452</b>  |
| <b>FUENTES 2012 +</b>                                   | <b>5,896,009</b>  |
| Apropiación obligatoria                                 | 4,076,408         |
| Rendimientos financieros                                | 183,824           |
| % de 1% de los gastos de Supersubsidio según resolución | 421,777           |
| Renuncias subsidio                                      | 85,661            |
| Recuperación Microcrédito                               | 199,151           |
| Traslado a Fovis no ejecutado año anterior              | 114,554           |
| Traslado de otras Cajas                                 | 771,979           |
| Recaudo Sanciones                                       | 3,571             |
| Renuncias capacitación                                  | 39,084            |
| <b>USOS 2012 -</b>                                      | <b>-5,930,020</b> |
| Subsidio desempleo asignado con vinculación anterior    | -1,379,631        |
| Subsidio desempleo asignado sin vinculación anterior    | -1,095,714        |
| Capacitación inserción laboral                          | -627,279          |
| Préstamo Microcrédito                                   | -613,894          |
| Traslado a Fovis no ejecutado año anterior              | -1,827,898        |
| Gastos de administración 5%                             | -271,049          |
| Traslado a Fovis no ejecutado año anterior              | -114,554          |
| <b>SALDO DISPONIBLE Y/O RECURSOS POR EJECUTAR =</b>     | <b>1,908,442</b>  |

Tabla Nota 28 Fonedec

Con fondos Fonedec, Cajasan ha desarrollado los programas de Fondo de Capital de Riesgo y Microcrédito según se indica a continuación:

## FONDO CAPITAL DE RIESGO PROGRESA CAPITAL

En las vigencias 2007 y 2008 la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, con sujeción a lo establecido en el Art. 13 de la Ley 789 de 2002, artículos 3°, 8° y 9° del Decreto 2340 de 2003 y Decreto 2175 de 2007, destinó para crear el Fondo Capital de Riesgo \$1.330 millones de los recursos del Fondo para el Fomento del Empleo y Protección al Desempleado – FONEDE.

Mediante Acta N° 288 del 12 de junio de 2010 el Consejo Directivo de la Corporación aprobó la utilización de estos recursos para invertir en el “Fondo de Capital Privado Progresas Capital”. El proyecto de inversión fue aprobado por la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante oficio 5251 del 02 de Septiembre del 2010

A la fecha de corte se ha utilizado del fondo un total de \$536.905 los cuales se componen de gastos de homogenización por valor de \$41.305 e inversiones por valor de \$495.600, quedando un saldo por invertir de \$793.095.

### FONDO MICROCREDITO FONEDE

El fondo de Microcrédito Fonedé, forma parte del manual de crédito de afiliados de la Caja y el reglamento corresponde a los parámetros de Ley. En Diciembre 31 de 2012 los saldos contables y de cartera vigente del fondo de Microcrédito muestran un saldo por cobrar de \$622.761, saldo disponible por \$613.894 y recaudos del año 2012 de \$199.151.

### 29. Gastos Indirectos

El esquema actual de distribución aplicado por la Caja está establecido en la Reglamentación 047 de 1991 relacionada al "Sistema para prorrateo de los Gastos Indirectos" y sus modificaciones autorizadas por el Consejo Directivo según Acta N° 224 del 22 de diciembre de 2005, Acta 280 de 17 de diciembre de 2009, Acta 294 del 20 de diciembre de 2010, a través de los cuales define los conceptos que se deben emplear al realizar la aplicación de los gastos indirectos en cada una de las UEN de la Caja; entendiéndose por gastos indirectos aquellas erogaciones generadas por las Áreas de Soporte Corporativo, con fundamento en la Ley 789/2002, Circular 023 de 2003 y Ley 633 de 2000, así como por el Decreto 1902 de 2004 Artículo 5 y la Ley 21 de 1982 Artículo 43 Numeral 4.

CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN  
DIRECTOR GENERAL

OLFA GARAVITO SANDOVAL  
CONTADOR T.P. No.80486-T

OTONIEL DÍAZ CARDONA  
REVISOR FISCAL T.P. No.3633-T



# *Indicadores GRI*



cajasan

| Checklist | Ind | Contenido del GRIm   | Capitulo en el Informe                            | Principio del Pacto Global | Página     | Estado    |
|-----------|-----|--|---|----------------------------|------------|-----------|
|           |     | Definición del contenido de la memoria   |   |                            |            |           |
|           |     | Principios para definir la calidad de elaboración de memorias  |   |                            |            |           |
|           |     | Orientaciones para la cobertura de la memoria  |   |                            |            |           |
|           | 1   | Estrategia y análisis  |   |                            |            |           |
|           |     | Declaración del Director Administrativo  | Saludo del Director                               | Principio 8                | 7-12       | Reportado |
|           |     | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades   | Saludo del Director                               |                            | 7-12       | Reportado |
|           | 2   | Perfil de la organización  |   |                            | 17         | Reportado |
|           |     | Nombre de la organización  | Perfil de la Organización                         |                            | 19-25      | Reportado |
|           |     | Principales marcas, productos y servicios  | Perfil de la Organización                         |                            | 22         | Reportado |
|           |     | Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos   | Perfil de la Organización                         |                            | mapa 24-25 | Reportado |
|           |     | Localización de la sede principal  | Perfil de la Organización                         |                            | mapa 24-25 | Reportado |
|           |     | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes sostenibilidad tratados en la memoria específicamente con respecto a los aspectos de | Perfil de la Organización                         |                            | mapa 24-25 | Reportado |
|           |     | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica  | Perfil de la Organización                         |                            | 19         | Reportado |
|           |     | Mercados servidos  | Trabajamos por el bienestar de los Santandereanos |                            | 47-64      | Reportado |
|           |     | Dimensiones de la organización   | Nuestra Gestión Financiera                        |                            | 171        | Reportado |
|           |     | Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad  | Avances y Desafíos "Construyendo paso a paso"     |                            | 65-72      | Reportado |

| Checklist | Ind | Contenido del GRI   | Capítulo en el Informe                           | Principio del Pacto Global | Página    | Estado       |
|-----------|-----|---|--|----------------------------|-----------|--------------|
|           |     | Premios y distinciones recibidos durante el período                       | Avances y Desafíos<br>"Construyendo paso a paso" |                            | 65-72     | Reportado    |
|           | 3   | Parámetros del Informe  |  |                            |           | Reportado    |
|           |     | <b>Perfil del Informe</b>   | <b>Estructura del Informe</b>                    |                            | <b>13</b> |              |
|           |     | Período cubierto por el Informe   | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Fecha del Informe más reciente  | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Ciclo de presentación del Informe   | Estructura del Informe                           |                            | 14-16     | Reportado    |
|           |     | Punto de contacto en relación con el Informe                              | Estructura del Informe                           |                            | 4         | Reportado    |
|           |     | <b>Alcance y cobertura del Informe</b>                                    |  |                            |           |              |
|           |     | Definición de contenidos del Informe                                      | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Perfil  | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Número de los países donde opera  | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Cobertura del Informe   | Estructura del Informe                           |                            | 14        | Reportado    |
|           |     | Límites al alcance del Informe  | Estructura del Informe                           |                            | 15        | Reportado    |
|           |     | Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales | Estructura del Informe                           |                            | 15        | Reportado    |
|           |     | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos          | Estructura del Informe                           |                            | 15-16     | Reportado    |
|           |     | Efecto de la re expresión de informes anteriores                          | NA   |                            |           | Reportado    |
|           |     | Cambios significativos en el alcance del Informe                          | Estructura del Informe                           |                            | 15-16     | Reportado    |
|           |     | Índice de contenidos GRI  | Indicadores GRI                                  |                            | 173       | Reportado    |
|           |     | Verificación  |  |                            |           | Sin reportar |

| Checklist | Ind | Contenido del GRIIm   | Capitulo en el Informe                                | Principio del Pacto Global | Página | Estado       |
|-----------|-----|---|---|----------------------------|--------|--------------|
|           | 4   | Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés  |   |                            |        |              |
|           |     | <b>Gobierno</b>   |   |                            |        |              |
|           |     | Estructura de gobierno de la organización   | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 39     | Reportado    |
|           |     | Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo   | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 40-43  | Reportado    |
|           |     | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.  | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 40-43  | Reportado    |
|           |     | Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno   | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 44     | Reportado    |
|           |     | Procedimiento para evitar conflicto de interés  | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 39-44  | Reportado    |
|           |     | Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 39-44  | Reportado    |
|           |     | Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno                                     | Cada día mas cerca del bienestar de los colaboradores |                            | 105    | Reportado    |
|           |     | Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico   | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 26-34  | Reportado    |
|           |     | Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades  |   |                            |        | Sin reportar |
|           |     | Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno                                     |   |                            |        | Sin reportar |
|           |     | <b>Compromisos con Iniciativas externas</b>   |   |                            |        |              |
|           |     | Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución                                       | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 36-37  | Reportado    |
|           |     | Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización   | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 36-37  | Reportado    |
|           |     | Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya                                     | Nuestra Caja en Acción                                |                            | 38     | Reportado    |

| Checklist                                     | Ind | Contenido del GRIIm  | Capitulo en el Informe  | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|---|-----|--|---|----------------------------|---------|--------------|
| <b>Participación de los grupos de interés</b> |     |  |   |                            |         |              |
|   |     | Relación de grupos de interés que ha incluido la organización  | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 73-94   | Reportado    |
|   |     | Base para la selección e identificación de los grupos de interés   | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 78      | Reportado    |
|   |     | Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés   | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 73-94   | Reportado    |
|   |     | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización   | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 73-94   | Reportado    |
|   | 5   | Enfoque de gestión e indicadores de desempeño  | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 73-94   | Reportado    |
| <b>Dimensión Económica</b>                    |     |  |   |                            |         |              |
| <b>Aspecto: Desempeño económico</b>           |     |  |   |                            |         |              |
|   | EC1 | Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno | Nuestra Gestión Financiera  |                            | 138-141 | Reportado    |
|   | EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático  |   |                            |         | Sin reportar |
|   | EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales  | Trabajamos por el bienestar de los Santandereanos                 |                            | 47-64   | Reportado    |
|   | EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos   |   |                            |         | Sin reportar |

| Checklist                                      | Ind | Contenido del GRI   | Capitulo en el Informe  | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|--|-----|---|---|----------------------------|---------|--------------|
| <b>Aspecto: Presencia en el mercado</b>        |     |   |   |                            |         |              |
|  | EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas  | Cada día mas cerca del bienestar de los colaboradores             |                            | 106     | Reportado    |
|  | EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales   | Cada día mas cerca de Nuestros Proveedores                        |                            | 117-118 | Reportado    |
|  | EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local  | Cada día mas cerca de Nuestros Proveedores                        |                            | 118     | Reportado    |
| <b>Aspecto: Impactos económicos indirectos</b> |     |   |   |                            |         |              |
|  | EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 87-94   | Reportado    |
|  | EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos  | Cada día mas cerca del bienestar de nuestra comunidad             |                            | 113-116 | Reportado    |
| <b>Dimensión Ambiental</b>                     |     |   |   |                            |         |              |
| <b>Aspecto: Materiales</b>                     |     |   |   |                            |         |              |
|  | EN1 | Materiales utilizados, por peso y volumen   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente              | Principio 8                | 123-129 | Reportado    |
|  | EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados  | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente              | Principio 8                | 123-129 | Reportado    |
| <b>Aspecto: Energía</b>                        |     |   |   |                            |         |              |
|  | EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente              | Principio 8                | 130     | Reportado    |
|  | EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias   |   |                            |         | Sin Reportar |



| Checklist                     | Ind  | Contenido del GRI   | Capitulo en el Informe                               | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|-------------------------------|------|---|--|----------------------------|---------|--------------|
|                               | EN5  | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente | Principio 8                | 130     | Reportado    |
|                               | EN6  | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas   |  |                            |         | Sin Reportar |
|                               | EN7  | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente | Principio 7                | 123     | Reportado    |
| <b>Aspecto: Agua</b>          |      |   |  |                            |         |              |
|                               | EN8  | Captación total de agua por fuentes   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente | Principio 8                | 131-132 | Reportado    |
|                               | EN9  | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua  | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente | Principio 8                | 132     | Reportado    |
|                               | EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada  |  |                            |         | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Biodiversidad</b> |      |   |  |                            |         |              |
|                               | EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas  |  |                            |         | Sin Reportar |
|                               | EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas |  |                            |         | Sin Reportar |
|                               | EN13 | Hábitat protegidos o restaurados  |  |                            |         | Sin Reportar |

| Checklist                                      | Ind  | Contenido del GRI  | Capítulo en el Informe                               | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|--|------|--|--|----------------------------|---------|--------------|
|  | EN14 | Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad  |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie |  |                            |         | Sin Reportar |
| <b>Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos</b> |      |  |  |                            |         |              |
|  | EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso  |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso   |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas   |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso   |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso  |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino   | Preservando el Medio Ambiente...Una idea Inteligente | Principio 8                | 122-132 | Reportado    |
|  | EN22 | Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento   |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos   |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea  |  |                            |         | Sin Reportar |
|  | EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante                           |  |                            |         | Sin Reportar |

| Checklist   | Ind  | Contenido del GRIm  | Capitulo en el Informe                                | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|---|------|---|---|----------------------------|---------|--------------|
| <b>Aspecto: Productos y servicios</b>             |      |   |   |                            |         |              |
|   | EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto   | Preservando el Medio Ambiente... Una idea Inteligente | Principio 7                | 119-132 | Reportado    |
|   | EN27 | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto  |   |                            |         | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>            |      |   |   |                            |         |              |
|   | EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental   |   |                            |         | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Transporte</b>                        |      |   |   |                            |         |              |
|   | EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal |   |                            |         | Sin reportar |
| <b>Aspecto: General</b>                           |      |   |   |                            |         |              |
|   | EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales   |   |                            |         | Sin reportar |
| <b>Dimensión social</b>                           |      |   |   |                            |         |              |
| <b>Aspecto: Empleo</b>                            |      |   |   |                            |         |              |
|   | LA1  | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores          |                            | 95-100  | Reportado    |
|   | LA2  | Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores          |                            | 101-102 | Reportado    |
|   | LA3  | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal                    | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores          | Principio 3                | 105-112 | Reportado    |
| <b>Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores</b> |      |   |   |                            |         |              |
|   | LA4  | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores          | Principio 3                | 103     | Reportado    |

| Checklist  | Ind  | Contenido del GRI m   | Capítulo en el Informe                       | Principio del Pacto Global | Página | Estado       |
|--|------|---|--|----------------------------|--------|--------------|
|  | LA5  | Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos   |  |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>        |      |   |  |                            |        |              |
|  | LA6  | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores |                            | 107    | Reportado    |
|  | LA7  | Tasas de ausentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores |                            | 104    | Reportado    |
|  | LA8  | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves                  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores |                            | 105    | Reportado    |
|  | LA9  | Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos   |  |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Formación y educación</b>                  |      |   |  |                            |        |              |
|  | LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores | Principio 6                | 105    | Reportado    |
|  | LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales  | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores | Principio 6                | 105    | Reportado    |
|  | LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional   | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores |                            | 109    | Reportado    |
| <b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b> |      |   |  |                            |        |              |
|  | LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad  |  |                            |        | Sin reportar |
|  | LA14 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional   |  |                            |        | Sin reportar |

| Checklist | Ind | Contenido del GRIm   | Capitulo en el Informe                       | Principio del Pacto Global | Página | Estado       |
|-----------|-----|--|--|----------------------------|--------|--------------|
|           |     | <b>Derechos Humanos</b>  |  |                            |        |              |
|           |     | <b>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</b>  |  |                            |        |              |
|           | HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos  |  |                            |        | Sin reportar |
|           | HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias  |  |                            |        | Sin reportar |
|           | HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores | Principio 1, 2 y 6         | 105    | Reportado    |
|           |     | <b>Aspecto: No discriminación</b>  |  |                            |        |              |
|           | HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas   | Nuestra Caja en Acción                       | Principio 1 y 2            | 34     | Reportado    |
|           |     | <b>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</b>  |  |                            |        |              |
|           | HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos                   | Cada día mas cerca de Nuestros Colaboradores | Principio 3                | 103    | Reportado    |
|           |     | <b>Aspecto: Explotación infantil</b>   |  |                            |        |              |
|           | HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación  | Nuestra Caja en Acción                       | Principio 5                | 29-34  | Reportado    |
|           |     | <b>Aspecto: Trabajos forzados</b>  |  |                            |        |              |
|           | HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación   | Nuestra Caja en Acción                       | Principio 4                | 29-34  | Reportado    |

| Checklist                                 | Ind  | Contenido del GRIIm   | Capitulo en el Informe                                    | Principio del Pacto Global | Página  | Estado       |
|---|------|---|---|----------------------------|---------|--------------|
| <b>Aspecto: Prácticas de seguridad</b>    |      |   |   |                            |         |              |
|   | HR8  | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades |   |                            |         | sin reporte  |
| <b>Aspecto: Derechos de los indígenas</b> |      |   |   |                            |         |              |
|   | HR9  | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas  | Nuestra Caja en Acción                                    |                            | 34      | Reportado    |
| <b>Aspecto: Evaluación</b>                |      |   |   |                            |         |              |
|   | HR10 | Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos  |   |                            |         | sin reportar |
| <b>Aspecto: Medidas Correctivas</b>       |      |   |   |                            |         |              |
|   | HR11 | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales                             |   |                            |         | sin reportar |
| <b>Sociedad</b>                           |      |   |   |                            |         |              |
| <b>Aspecto: Comunidad</b>                 |      |   |   |                            |         |              |
|   | SO1  | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.                                    | Cada día mas cerca para el bienestar de nuestra comunidad |                            | 113-116 | Reportado    |
|   | SO9  | Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.   |   |                            |         | Sin reportar |
|   | SO10 | Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.                             |   |                            |         | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Corrupción</b>                |      |   |   |                            |         |              |
|   | SO2  | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción   | Nuestra Caja en Acción                                    | Principio 10               | 31      | Reportado    |

| Checklist   | Ind | Contenido del GRIm   | Capitulo en el Informe  | Principio del Pacto Global | Página | Estado       |
|---|-----|--|---|----------------------------|--------|--------------|
|   | SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización   | Nuestra Caja en Acción  |                            | 31     | Reportado    |
|   | SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción  | Nuestra Caja en Acción  | Principio 10               | 29-35  | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Política pública</b>                      |     |  |   |                            |        |              |
|   | SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"   |   |                            |        | Sin reportar |
|   | SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países  |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</b> |     |  |   |                            |        |              |
|   | SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados  |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>                |     |  |   |                            |        |              |
|   | SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones  |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Responsabilidad sobre productos</b>                |     |  |   |                            |        |              |
| <b>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</b>         |     |  |   |                            |        |              |
|   | PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 78-86  | Reportado    |
|   | PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes      |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</b>   |     |  |   |                            |        |              |

| Checklist                                   | Ind | Contenido del GRIm   | Capítulo en el Informe  | Principio del Pacto Global | Página | Estado       |
|---|-----|--|---|----------------------------|--------|--------------|
|   | PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos   | Nuestra Caja en Acción  |                            | 35     | Reportado    |
|   | PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes                        |   |                            |        | Sin reportar |
|   | PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente  | Cada día mas cerca para consolidar nuestra Responsabilidad Social |                            | 78-86  | Reportado    |
| <b>Aspecto: Comunicaciones de marketing</b> |     |  |   |                            |        |              |
|   | PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios                                  |   |                            |        | Sin reportar |
|   | PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>      |     |  |   |                            |        |              |
|   | PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes   |   |                            |        | Sin reportar |
| <b>Aspecto: Cumplimiento normativo</b>      |     |  |   |                            |        |              |
|   | PR9 | Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización  |   |                            |        | Sin reportar |





**Caja de Compensación Familiar Cajasan**

Sede Administrativa

**Cr. 27 # 61-78**, Puerta del Sol

PBX. (7) **643 4444**

Bucaramanga, Colombia

[www.cajasan.com](http://www.cajasan.com)