



Informe de **SOSTENIBILIDAD** 2013



[Indicadores GRI](#)

[Menú Principal](#)



1. ¡Bienvenidos!



2. Nuestro Informe

- 2.1 Metodología
- 2.2 Materialidad



3. ¡Así trabajamos!

- 3.1 Nuestra esencia
- 3.2 Ética y transparencia
- 3.3 Derechos humanos
- 3.4 Políticas y procedimientos de anticorrupción
- 3.5 Etiquetas de productos y servicios
- 3.6 Iniciativas externas
- 3.7 Somos parte de importantes asociaciones
- 3.8 Nuestra organización
- 3.9 Gobierno corporativo
- 3.10 Nuestros grupos de interés
- 3.11 Gestión de calidad
- 3.12 Gestión de riesgos
- 3.13 Comité de auditoría



4. Nuestras acciones y desafíos

- 4.1 Desafíos 2014
- 4.2 Nuevos servicios e infraestructura
- 4.3 Cambios y desafíos
- 4.4 Nuestras certificaciones y reconocimientos



5. Nuestro compromiso socialmente responsable

- 5.1 Nuestra red de proveedores
- 5.2 Nuestro talento humano
- 5.3 Nuestros clientes
- 5.4 Nuestros servicios
- 5.5 Experiencias de valor superior
- 5.6 Construyendo un mundo verde



6. Nuestra gestión económica

Estados Financieros
Notas a los Estados Financieros



7. Indicadores GRI

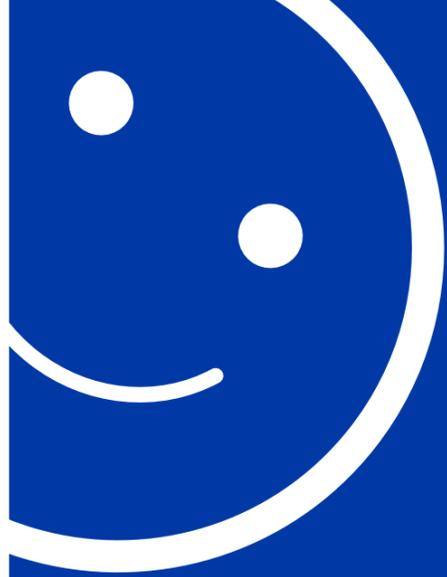
Bienvenidos



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

1.0 Informe del Director
1.1 Informe del Consejo Directivo

[Menú Principal](#)



1.0 Informe del Director

En la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, hemos logrado construir nuestra huella histórica a lo largo de 56 años de experiencia, esfuerzo y compromiso, respondiendo a las necesidades de las familias Santandereanas, al propiciar espacios de bienestar que conlleven a la buena calidad de vida.

En Santander, nuestra tierra pujante, cambiante, progresiva y emprendedora, sembramos con disciplina y dedicación: sueños, objetivos de vida, oportunidades, cuidado de la economía familiar, solidaridad, aseguramiento, accesibilidad, bienestar y todo tipo de atributos que permiten mejorar la condición de vida con experiencias asequibles, justas y equitativas.

Fieles a nuestros principios y valores hemos creado una nueva Política Integrada de Gestión que hace visible la transparencia, confiabilidad y autocontrol de **Cajasan** en la prestación de servicios sociales integrales, enmarcados en una cultura ambiental responsable, dignos de una organización inteligente que mejora continuamente, y genera vínculos fuertes y de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Lo anterior es posible, gracias al esfuerzo diario de nuestros colaboradores, proveedores, aliados y Consejo Directivo quienes entre todos **“trabajamos con pasión para alcanzar las metas”**, las cuales se traducen en servicios de calidad, programas y más beneficios diseñados para los trabajadores y sus familias ofrecidos a través de sus 57 sedes propias en 18 municipios de Santander y una red de 205 aliados.

Conscientes de nuestra labor y resultados durante un año de gestión, el informe de sostenibilidad 2013 se presenta bajo cuatro principios estratégicos, los cuales aseguran el impacto **ético, ambiental, económico y social** de **Cajasan** en el Departamento y en el Sistema de la Compensación Familiar en Colombia.

En este orden, las acciones éticas en nuestra organización involucran el fortalecimiento del Buen Gobierno Corporativo, el cual se desarrolló bajo los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar a través de la Circular 023 de 2010, que permite el trabajo conjunto y participativo en todos los niveles de la organización, la mejora en la identificación de los controles de los procesos y la consecución de resultados óptimos en la satisfacción, seguimiento y control.



Durante el 2013, implementamos buenas prácticas para elevar los estándares de eficiencia y eficacia en los procesos, con trámites en línea y sistemas de información estandarizados, con el fin de garantizar mayor cercanía y accesibilidad en nuestros grupos de interés. Con este propósito, avanzamos en la ejecución y desarrollo de la primera fase de nuestro Proceso de Modernización Tecnológica a través de la puesta en marcha de Nuevos Sistemas de Información **ERP**, que maneja los procesos Administrativos y Financieros, la modernización del Sistema de Facturación POS en los diferentes Supermercados y la Implementación del Proyectos de Gestión Colaborativa.

Paralelo a ello, logramos redefinir nuestros valores corporativos como parte fundamental del Proyecto de Transformación Cultural que se desarrolla como gestor de nuestro Direccionamiento Estratégico Corporativo y como estrategia de servicio exitoso en **Cajasan**.

Con relación a nuestro compromiso **ambiental**, diseñamos en el 2013 diferentes estrategias del Sistema de Gestión Ambiental que permitieron dirigir acciones y operaciones en armonía con el ecosistema. Frente a este reto, en la IPS **Cajasan** Ciudadela, recibimos el reconocimiento como Hospital Sostenible Fase II, al implementar programas de producción más limpia y estrategias que han generado no sólo beneficios económicos y sociales, sino también la reducción en el consumo de recursos.

Dada nuestra experiencia, trayectoria, presencia institucional en la región, manejo equitativo y eficiente de los recursos, y gracias a la confianza entregada por nuestras 8.577 empresas afiliadas, recibimos aportes superiores a los \$70 mil millones de pesos, con un incremento del 8,9% respecto al año anterior, que le permitió a **Cajasan** alcanzar una cobertura total de 438.492 afiliados y beneficiarios.

Otorgamos subsidios en dinero por valor de \$21.692 millones, representados en las 896.890 cuotas monetarias. Así mismo, entregamos \$9.163 millones en la aplicación del subsidio en servicios sociales beneficiando a 592.548 personas y \$1.808 millones se destinaron para el pago de subsidio en especie a 208.275 trabajadores afiliados de las categorías A y B.



Desde la perspectiva económica, los resultados financieros obtenidos en la vigencia 2013, nos permitirán reinvertir en programas de beneficio social y emprender obras que serán ejecutadas en el 2014 por valor de \$5.155 millones, tales como la construcción del complejo social y deportivo de la Sede Recreacional Campoalegre y la adquisición de un bien inmueble para el montaje de un Centro de Servicios Sociales en el municipio de Girón, proyectos que buscan fortalecer los vínculos con nuestros grupos de interés y reafirmar el compromiso social que tenemos con la región.

Los resultados favorables en la prestación de nuestros servicios sociales, se debe indudablemente a nuestra población atendida que, con el impulso de los nuevos retos, permitió ampliar nuestra oferta para asegurar con mejores servicios y beneficios a 518 trabajadores de servicio doméstico, a quienes se les acreditó los derechos que reconoce el Sistema de la Compensación Familiar para el pago de cuota monetaria, subsidio de vivienda y tarifas diferenciales en servicios de recreación, educación y capacitación.

Conscientes de lo esencial que es educar en valores, habilidades y destrezas a los profesionales del mañana, contribuimos a través de los Centros Educativos, con el proceso de aprendizaje de 3.044 estudiantes en educación preescolar, primaria, secundaria y formación para adultos. Continuando con etapas de nivel superior, 3.274 afiliados y usuarios fortalecieron sus competencias y conocimientos empresariales con las carreras técnicas profesionales de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en el Instituto Técnico Laboral **Cajasan**.

Fieles al compromiso de brindar programas específicos en la promoción de la salud y el tratamiento efectivo de la enfermedad, desde la IPS **Cajasan** atendimos a 40.258 personas en medicina especializada con **'tarifas sociales'** que permitieron prestar servicios oportunos y de calidad a nuestros afiliados y usuarios.

En materia de vivienda, 668 familias santandereanas empezaron a hacer realidad el sueño de tener casa propia, con la asignación de subsidios en vivienda por valor total de \$7.842 millones.

Nuestra red propia de 12 Supermercados, 8 Droguerías y 19 Supermercados en convenio, permitieron cuidar la economía de 43.399 santandereanos quienes durante el año anterior, disfrutaron de la variedad, surtido, calidad y rebajas de los productos de la canasta familiar, también de los beneficios que brinda nuestra Marca Propia. Los descuentos aplicados a nuestros clientes por sus compras frecuentes, sumaron \$968 millones.

Con Créditos sociales beneficiamos a 6.478 usuarios sociales, que ascienden los \$3.675 millones, logrando con alternativas y facilidades contundentes, mejorar la calidad de vida del trabajador afiliado y su familia. Con respecto a la tasa diferencial Crédito Social, colocamos 3.420 créditos a trabajadores afiliados en categorías A y B.

Seguimos comprometidos con el desarrollo integral y el aprovechamiento del tiempo libre de nuestras familias afiliadas al realizar 234.429 actividades deportivas y recreativas en las sedes recreacionales **Cajasan** Campoalegre y Mundo Guarigua. Así mismo, atendimos a través del programa Club de la Diversión a 17.018 trabajadores afiliados con su grupo familiar. Con el propósito de incentivar la participación en disciplinas deportivas, entregamos 1.854 subsidios a niños y jóvenes entre los 6 y 16 años, con el programa de Becas Escuelas Deportivas y se destinaron más de \$2.200 millones para ampliar la cobertura de servicios de Recreación.

En Turismo y Hotelería, 157.678 afiliados y familias accedieron a programas turísticos regionales y nacionales, vacacionales, de Turismo Social y eventos. A través del Club de la Vacación, 931 afiliados disfrutaron de los servicios de alojamiento en nuestras cabañas en Campoalegre y Hotel Mundo Guarigua.

Como organización socialmente responsable con la población no afiliada, atendimos a 35.116 niños y niñas de comunidades vulnerables en 23 municipios de Santander, a través del Fondo para la Atención Integral de la Niñez y Jornada Escolar Complementaria - FONIÑEZ.

En el Fondo de Fomento al Empleo y Protección del Desempleo – FONEDE, entregamos subsidios a 2.091 personas y llevamos a cabo 106 cursos de inserción laboral. Desde el Fondo de Solidaridad y Garantías – FOSYGA, se lograron transferir más de \$7.000 millones para el beneficio de la población vulnerable no afiliada al Sistema de Protección Social.

Es motivo de satisfacción decir que como Caja de Compensación fuimos los primeros en el Departamento en crear y poner al servicio de la comunidad la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo **Cajasan**, un servicio gratuito que busca mejorar la empleabilidad en la región y condición laboral de las personas, facilitando el encuentro entre la demanda y la oferta laboral. Así mismo, facilitar a los empleadores la búsqueda de talento humano que cumpla con los requisitos establecidos a través del registro de vacantes, preselección y remisión de candidatos, generando una mayor productividad y transparencia en los procesos de selección.

Por las metas alcanzadas y por los trayectos trazados en nuestro Direccionamiento Estratégico, reflejamos a través de este informe nuestra **"pasión"** por lo que hacemos día a día. En **Cajasan** culminamos el año 2013 con la plena satisfacción de cumplirle a Santander con la prestación de servicios sociales integrales, sostenibles, diferenciales, competitivos, de gran impacto y beneficio especialmente a las familias de menores ingresos, personas en condición de vulnerabilidad y por supuesto, a nuestra razón de ser; empresarios, trabajadores y sus familias, quienes continúan depositando su confianza, lealtad y respaldo incondicional en nuestra organización, razón que nos motiva a seguir trabajando **"cada día más cerca para llegar más lejos"** impactando positivamente la región con propuestas de valor superior que nos hacen enorgullecer.

CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN
DIRECTOR GENERAL



1.1 Informe del Consejo Directivo

Apreciados empresarios, trabajadores y familias beneficiarias:

En representación del Consejo Directivo me corresponde destacar el trabajo realizado por la Administración de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, con quienes hemos hecho un trabajo conjunto y juicioso en la toma de decisiones que durante el 2013 dinamizaron el rumbo de la organización frente a los nuevos retos que se nos plantearon al Sistema de la Compensación Familiar en la región y en todo el país.

El compromiso y la responsabilidad que caracteriza el esfuerzo constante de los colaboradores, aliados y el equipo Directivo de la Corporación, han permitido apoyar la planeación, operación, autonomía y control eficiente en el manejo de los recursos, la creación de nuevos servicios sociales, la implementación de proyectos de modernización tecnológica para optimizar procesos y facilitar el acceso y respuesta oportuna a las necesidades de la población Santandereana.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 11, 12, 13 y 16 del Código de Ética y Buen Gobierno, el Consejo Directivo de **Cajasan** nombrado por la Asamblea General para la vigencia 2013-2016, 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 de los suplentes, representantes tanto de los empleadores como de los trabajadores se efectuaron 24 juntas de seguimiento, 6 cada trimestre, realizadas por las comisiones nombradas para el seguimiento a las Unidades Estratégicas de Negocio de Crédito Social, Vivienda, Educación Formal, Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y Cultura, Responsabilidad Social y Cooperación y Recreación y Deportes. De igual forma, en las sesiones de Consejo Directivo en pleno, se realizó el seguimiento mensual de la gestión desarrollada por las Unidades Estratégicas de Marketing Corporativo, Mercadeo Social, Turismo y Hotelería y Salud IPS y Ley 21 así como de la operación del portafolio de inversiones financieras, utilizando para ello,

herramientas de seguimiento como el Balanced Score Card, Plan Operativo, Plan Comercial y Estado de Resultados, además de los hechos destacables.

Como principales gestores del Gobierno Corporativo, el Consejo Directivo de **Cajasan** realizó el seguimiento permanente a las actividades desarrolladas por el Comité Independiente de Auditoría cumpliendo las disposiciones establecidas en la Circular 023 de 2010 y apoyando la gestión Corporativa de la Caja en la mejora continua, la administración de riesgos y la ejecución financiera. Lo anterior le ha permitido a **Cajasan** el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y provee desde el nivel Directivo la autoridad, orientación, vigilancia y seguimiento a las acciones y recomendaciones referidas al Control Interno en cada unidad permitiendo con este apoyo el logro de los objetivos trazados, la mejora continua y el cumplimiento normativo.

Así mismo, el Consejo Directivo ha participado activamente en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de conformidad con lo establecido en la Circular 023 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 Directivo que ha acatado estrictamente el Código de Ética y Buen Gobierno y el Régimen de Transparencia, estuvo en permanente formación y a la vanguardia de la constante evolución de las normas del Subsidio Familiar y de las orientaciones impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante la participación activa en capacitaciones realizadas por la misma Caja de Compensación, orientadas a instruir a los Consejeros Directivos en la normatividad vigente sobre el Sistema del Subsidio Familiar, Control Interno de la Organización y lectura constante en cada sesión mensual de los Oficios, Resoluciones y Circulares impartidas por la Superintendencia.

Para finalizar informamos que la gestión de la Administración, con el aval del Consejo Directivo, ha permitido a **Cajasan**, significativos avances en el campo social que han generado un gran impacto en la comunidad Santandereana, mediante el mejoramiento de servicios y de infraestructura y el impacto de las coberturas que se pueden observar en detalle en el presente informe.

Para el Consejo Directivo de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, es satisfactorio ser testigos activos año a año del crecimiento y evolución de la Caja de Compensación de los Santandereanos, gracias a la confianza y respaldo incondicional de los empresarios, trabajadores afiliados, aliados y colaboradores, cuya sinergia y entrega diaria permite a la familia aumentar las posibilidades de vida sana y feliz en un entorno social más justo y progresivo.

PABLO GÓMEZ MOGOLLÓN
Presidente Consejo Directivo **Cajasan**

Nuestro Informe



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

2.0 Nuestro Informe
2.1 Metodología
2.2 Materialidad

[Menú Principal](#)

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, reporta la tercera edición del informe anual de gestión y sostenibilidad, en el cual se muestra el desempeño, los resultados, alcances e impactos en la región en materia social, económica y ambiental durante el período comprendiendo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

La gestión y las cifras registradas en el presente informe corresponden a los resultados y avances que la Caja de Compensación ha logrado en el Departamento de Santander con su propia red de servicios presente en 30 municipios.

Así como en años anteriores, este informe está alineado con los protocolos exigibles por el Global Reporting Initiative – GRI, en su versión G3.1, en el cual se detalla el involucramiento con grupos de interés, temas de derechos humanos y comunidad, estados financieros del año 2013 con sus respectivas notas e informe del Revisor Fiscal que dejan ver las acciones y resultados anuales frente a las metas y desafíos de la organización.

Para la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, este reporte se ha convertido en una herramienta de análisis para la toma de decisiones y de inspiración en la planeación prospectiva y estratégica de vigencias futuras, lo que le ha permitido a la organización garantizar una eficiente investigación e innovación de productos, programas y servicios con los estándares de calidad exigibles para generar confianza, transparencia y vínculos duraderos con los grupos de interés.

2.0 Nuestro Informe



La estructura y el desarrollo de contenidos de nuestro informe fueron concebidos gracias a espacios de entendimiento, de participación, jornadas de sensibilización y de capacitación con el fin de direccionar nuestro accionar bajo los estándares del GRI. A partir de la información recopilada y consolidada por la Unidad de Dirección Planeación y Control de la Gestión; la redacción, el concepto gráfico, diagramación, diseño y producción estuvo a cargo de la Unidad de Soporte Corporativo Comunicaciones.

Con el propósito de evidenciar el compromiso y mejoramiento continuo, esta tercera edición se presenta como un documento ejecutivo con información basada en los parámetros del GRI disponible desde el portal web para la consulta de nuestros grupos de interés visibilizando la planeación, estrategia y resultado de nuestra ‘pasión’ por elevar la calidad de vida las familias Santandereanas.

2.1 Metodología

En el proceso de elaboración del informe de gestión se adoptó la metodología enfocada a los indicadores del Global Reporting Initiative con adaptaciones de acuerdo a la gestión interna de la organización, cada área suministró la información necesaria de la gestión realizada para dar origen a la construcción final de acuerdo a los siguientes pasos:

Actividades

1. Definición de la Estructura y del Contenido del Informe

- Revisión de la información gestionada para el año anterior y evaluación según los principios y criterios de calidad.
- Recopilación de herramientas para realizar un informe (Estudio de guía GRI, ejemplos de reportes COP).
- Identificación de indicadores a trabajar en el informe y aprobación de la estructura y contenido.

2. Capacitación interna

- Selección y aprobación del personal encargado de levantar la información soporte de los indicadores.
- Sensibilización y socialización para el levantamiento de la información en el informe.
- Realización de jornadas de capacitación, donde se socializaron los parámetros de la información requerida para reportar según las metodologías analizadas.

3. Levantamiento y recolección de información

- Recopilación, análisis y seguimiento de información por indicador a reportar.
- Registro de la información por parte de cada unidad según lo solicitado.

4. Consolidación, validación y redacción

- Consolidación de los indicadores y la gestión levantada y soportada.
- Verificación de cada indicador reportado de acuerdo con los criterios y principios de calidad.
- Redacción y aprobación del documento por parte del Comité Editorial.

5. Construcción del Informe

- Diseño y diagramación del Informe.
- Edición y ajustes al documento.
- Aprobación del documento final por parte de la Dirección General.

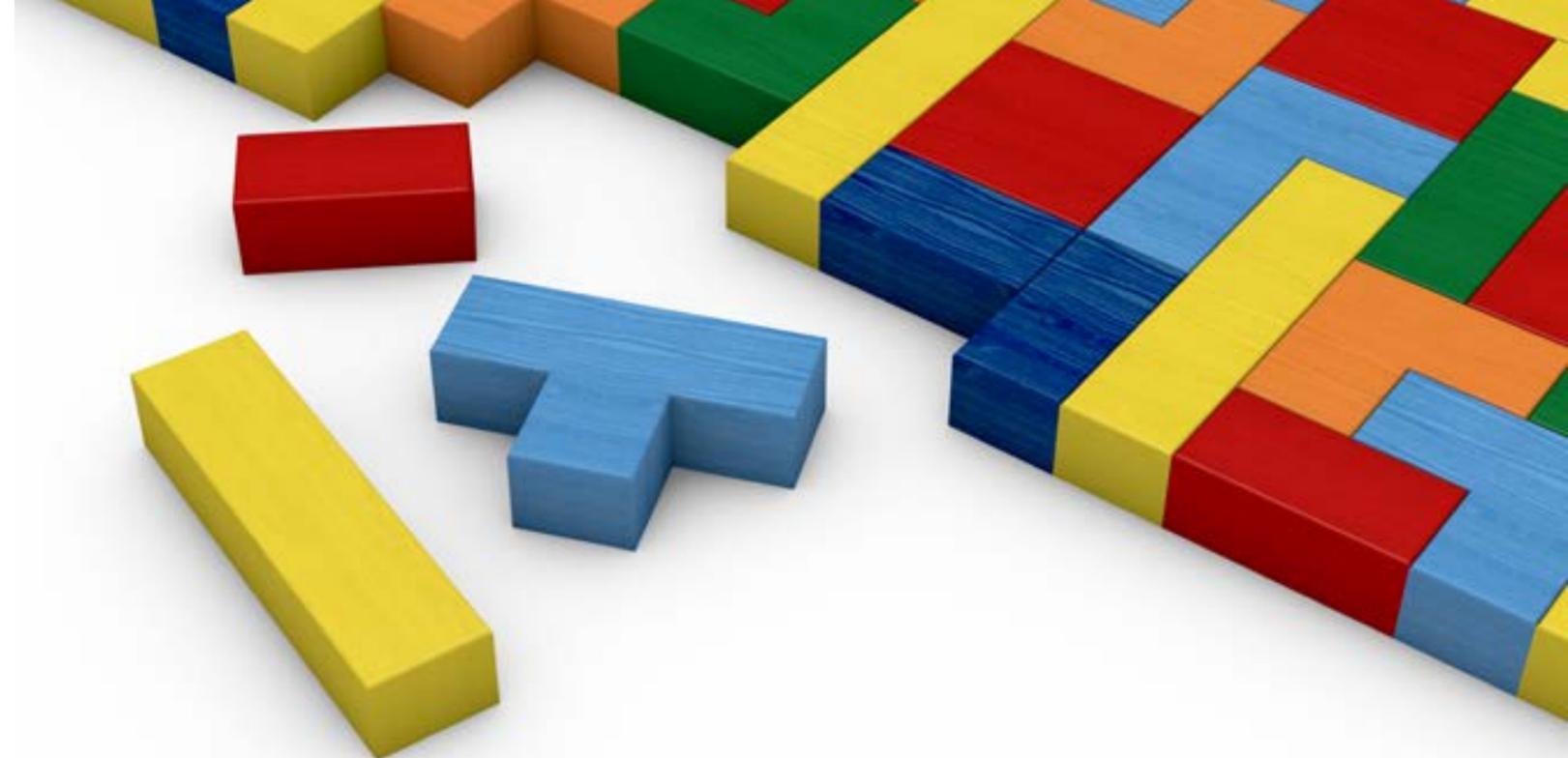
6. Socialización y difusión

- Eventos de socialización del Informe. (Asamblea General, sitio web **Cajasan**)
- Distribución del informe a grupos de interés.

2.2 Materialidad

Para la elaboración de nuestro informe de sostenibilidad 2013 se continúa trabajando bajo el concepto de la materialidad o importancia relativa, permitiendo con su aplicación que la información recopilada en este documento cumpla con los intereses y requerimientos de consulta de nuestros grupos de interés.

Presentamos a continuación, de acuerdo con la metodología implementada, las etapas que definieron los criterios de materialidad de nuestro informe:



 Revisión de la información hacia los indicadores GRI aplicados a la organización.

Capacitación a cada área de la organización hacia las mejoras en el enfoque de la información.

Revisión del cumplimiento en la información solicitada.



Priorización de la información y construcción del informe

 Definición de los contenidos temáticos de acuerdo al enfoque dado por la organización y a los grupos de interés

Diseño y estrategia para la recopilación y entendimiento de cada unidad en la generación de informe de su gestión.

Verificación de los datos suministrados relevantes y pertinentes a la gestión.



El principio de materialidad destaca el cubrimiento de aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos de la organización hacia la sostenibilidad social, ambiental y económica con respecto a nuestros grupos de interés. Por tal razón, hemos implementado para la gestión de la organización y la elaboración del informe de sostenibilidad un enfoque hacia el detalle y esfuerzo desde la organización, fruto de la gestión realizada en el año 2013.



¡Así trabajamos!



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

- 3.1 Nuestra esencia
- 3.2 Ética y transparencia
- 3.3 Derechos humanos
- 3.4 Políticas y procedimientos de anticorrupción
- 3.5 Etiquetas de productos y servicios
- 3.6 Iniciativas externas

- 3.7 Somos parte de importantes asociaciones
- 3.8 Nuestra organización
- 3.9 Gobierno corporativo
- 3.10 Nuestros grupos de interés
- 3.11 Gestión de calidad
- 3.12 Gestión de riesgos
- 3.13 Comité de auditoría

Desde el 10 de septiembre de 1957 cuando un grupo de entusiastas emprendedores llevaron a la realidad el sueño de crear la primera Caja de Compensación del Oriente Colombiano, desde ese entonces, hace 57 años somos la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, dedicada al servicio de los trabajadores de medianos y menores ingresos, logrando con ello posicionarse en el corazón de los hogares santandereanos y propiciar el desarrollo sostenible de la región y sus grupos de interés.

Lo anterior ha sido posible gracias al respaldo incondicional de nuestras 8.577 empresas afiliadas, que a lo largo de nuestra trayectoria han creído en nuestra razón de ser y depositado su confianza en nosotros para brindarle espacios de bienestar y crecimiento a las familias santandereanas a través de servicios sociales, integrales, sostenibles, diferenciales, de gran impacto y beneficio especialmente en las familias en condición de vulnerabilidad.

Es así como la incorporación de las Cajas de Compensación Familiar del país al espectro de la seguridad social ha permitido que sean organizaciones de derecho privado, sin ánimo de lucro, con funciones sociales y de aseguramiento que promueven la equidad y la inclusión social a través del pago de subsidios en dinero, especie y servicios, además de una provisión en servicios y alternativas a favor de la economía familiar.

Bajo un esquema territorial, contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida en todo el Departamento con nuestros servicios de subsidio familiar, Vivienda, Salud, Educación Formal, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Cultura, Supermercados, Crédito Social, Responsabilidad Social y Cooperación, Recreación y Deportes, Turismo y Hotelería; complementario a ello, programas y proyectos desarrollados en alianza con actores relevantes internacionales, nacionales, departamentales y municipales.

3. ¡Así trabajamos!



Gracias a la confianza, lealtad y respaldo incondicional de nuestros empresarios, trabajadores y sus familias por más de cinco décadas, **Cajasan** amplía su cobertura año tras año, con resultados que nos enorgullecen, nos inspiran y nos comprometen a seguir trabajando ‘con pasión’ para continuar ofreciendo servicios de calidad y beneficios que contribuyen con el desarrollo integral de la gente santandereana, nuestro patrimonio máspreciado.



3.1 Nuestra esencia

En el 2013, en la revisión prospectiva y de planeación estratégica al año 2020, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, redefinió la Misión, Visión y su Política Integrada de Gestión, esta última, planteada como la evolución a la política de calidad. Paralelamente, efectuamos mejoras continuas y sistematización a los procesos, logrando con ello simplificación de trámites y mayor accesibilidad en la prestación de los servicios.

Con un nuevo enfoque prospectivo a la vigencia futura 2020, le apuntamos a visibilizar con detalle todos nuestros proyectos, servicios, impactos y beneficios que desde lo social, ambiental y económico proporcionan calidad de vida, bienestar y desarrollo en la región santandereana.

Misión

Generamos bienestar y felicidad prestando servicios sociales integrales con una red de talentos y aliados, para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados y la comunidad, logrando vínculos duraderos y mejorando su calidad de vida.



Visión

Cajasan será una organización confiable, dinámica y sostenible que trabaja por el progreso de las familias y la sociedad, garantizando la accesibilidad a bienes y servicios de valor superior.

Valores Corporativos



Valoramos y reconocemos los derechos humanos, la diversidad de culturas y personas, así como el cuidado de nuestro planeta generando vínculos duraderos con nuestros grupos de interés.



Creemos en lo que somos y logramos nuestras metas viviendo en armonía con pasión y alegría, generando sonrisas y dejando huella positiva en las personas.



Nuestras relaciones se fundamentan en la coherencia y consistencia para la toma de decisiones, trabajando con disciplina y compromiso garantizando la productividad y sostenibilidad de **Cajasan**.



Somos un equipo que permanentemente desarrolla ideas, potencia el conocimiento y gerencia el cambio para crear y transformar soluciones con sentido de vida.



Practicamos la autogestión de los seres humanos de forma transparente, digna y equitativa, promoviendo el desarrollo sostenible y generando confianza y fidelidad en nuestros grupos de interés.



Nuestro sentido de ser es proteger y apoyar nuestras familias y las de la comunidad, fortaleciendo su unión, bienestar, desarrollo e integridad.

Política Integrada de Gestión

En *Cajasan* la transparencia, la confiabilidad y el autocontrol, son la base de la prestación de servicios sociales integrales, enmarcados en una cultura ambiental responsable, dignos de una organización inteligente que mejora continuamente y genera vínculos fuertes y de largo plazo con sus grupos de interés.





3.2 Ética y transparencia

● Código de Ética y Buen Gobierno

Ajustarse y responder a las nuevas necesidades del entorno, fueron los propósitos bajo los cuales se llevó a cabo la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno **Cajasan**.

Regido por los principios éticos del Compromiso, Eficiencia, Honestidad, Honradez, Lealtad, Respeto y Responsabilidad; el nuevo Código continuará propendiendo por el cumplimiento de principios, reglas o estándares que garanticen el logro de los objetivos de la organización y, por consiguiente, la defensa y protección de nuestros grupos de interés. El documento se encuentra publicado en nuestra página web (www.Cajasan.com) e intranet institucional con el propósito de facilitar el acceso de información a nuestros colaboradores y público objetivo.

● Línea Ética **Cajasan**

En cumplimiento a lo establecido en la Circular 023/2010 expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar, que solicita “Diseñar, implementar y evaluar programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta”, durante la vigencia 2013, se implementó la Línea Ética **Cajasan**, para que los colaboradores puedan comunicar, de manera anónima, violaciones reales o potenciales al Código de Ética y Buen Gobierno y denunciar aquellos actos incorrectos de los trabajadores que conforman la Caja con el propósito de evaluarlos y tomar las medidas pertinentes al respecto.

Con el fin de garantizar la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarlo, se dispuso un link en nuestro portal de Intranet, que permite establecer comunicación directa con la UDIR Auditoría Interna, respetando el derecho a divulgar o no la identidad de quienes lo emplean.



Línea Ética Cajasan

Algunos actos o situaciones que los colaboradores de **Cajasan** deben reportar o denunciar a través de la Línea Ética **Cajasan** son:

Hurto: Hurto cometido contra **Cajasan**. Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena.

Fraude: Fraude cometido contra **Cajasan**. Es el acto intencional o engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, con el fin de obtener un beneficio propio.

Falsos Reportes: La manipulación de la contabilidad, la creación de transacciones o registros falsos o declaraciones erradas o incompletas con la intención de desinformar a los usuarios.

Malversación de Activos: Se refiere a las actividades que realiza un empleado con el fin de lucrarse con los recursos de la Caja. Es el acto accidental o intencional de disponer los activos de la Caja, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello cause una pérdida significativa y una desviación de los estados financieros. Dicha irregularidad comprende, pero no se limita a:

- Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
- Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
- Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
- Toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la Caja, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- La sustracción directa de dinero en efectivo, certificados, inventarios o activo fijos, la evasión de los controles y procedimientos de la Corporación (por ejemplo fraudes en adquisiciones o en la nómina).
- El robo de secretos comerciales como: (fórmulas, modelos, compilaciones, programas, dispositivos, métodos, técnicas, planos, listas de clientes, información de precios, y datos financieros privados, entre otros.)

Manipulación de Estados Financieros: Corresponde a la producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen de manera significativa los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- Diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período.
- Diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el fin de mejorar los resultados de un período.
- Aplicación de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- Crear transacciones con proveedores o acreedores falsos.
- Manipular los saldos de las cuentas del activo y pasivo.
- Trasladar periódicamente las obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el fin de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.
- Toda manipulación contable de la realidad financiera de la Caja.

Notificación de Actividades Sospechosas:

- Omitir los controles o el diligenciamiento de los formatos establecidos para el control de las operaciones.
- Vincular como clientes, personas sin el cumplimiento de las políticas y procesos de conocimiento del cliente.
- Permitir o facilitar la realización de operaciones irregulares o ilícitas.
- Solicitudes de modificación de procedimientos o requisitos, por parte de proveedores, clientes o empleados.
- Ofrecimientos de colaboración de terceros.

Línea Ética

Cajasan

Abuso Tecnológico:

- Acceso no autorizado a sistemas de cómputo.
- Violación de licencias de software.
- Creación de virus u otros códigos dañinos.
- Cualquier tipo de perjuicio, como: acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.
- Uso indebido de la red.
- Destruir o distorsionar información clave para la Caja.
- Fraude por computador en todas sus manifestaciones.

Violación de Leyes o Regulaciones:

- Ocultamiento intencionado de violaciones legales.
- Infracción de las normas o regulaciones aplicables a la Caja.
- Incumplimiento de las disposiciones legales vigentes que pueden poner en peligro la imagen, la reputación y la estructura de **Cajasan**.
- Acciones deliberadas que están violando de forma directa una ley, las políticas de la Caja, los procedimientos, el Código de Ética y Buen Gobierno, responsabilidades contractuales implícitas.
- No atender los requerimientos legales que reciba la Caja relacionados con prevención y control de activos.

Gestión Humana:

- Falta de competencias exigidas para el desempeño de sus funciones.
- Cambios en las características del empleado (evita disfrutar de vacaciones o ausentarse del cargo).
- Irregularidades por aplicación de cobros incorrectos en los productos asignados a los empleados.
- Disconformidad por manejo de situaciones con equipos de trabajo ó jefes inmediatos.
- Inconformidades con el sitio de trabajo: situaciones que el trabajador expone sobre el diseño de su puesto de trabajo, manejo de aires acondicionados, conducta de los empleados que afectan la convivencia con los demás.
- Divulgar información privilegiada
- Conductas que atenten contra la adecuada revelación de información financiera de riesgos, información relevante.
- Divulgar información de propiedad de la Caja a terceros como tecnologías, metodologías, técnicas, etc.

Omisión o Ausencia de Controles en los Procesos:

Un trabajador en la ejecución de su proceso puede detectar fallas o riesgos que puedan conducir a un fraude.

- Aceptar regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de sus funciones y que puedan influir en sus decisiones de negocios u operaciones en beneficio propio.





3.3 Derechos humanos

- En **Cajasan**, nuestras acciones están dirigidas a promover el cumplimiento de los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés.

Durante la vigencia 2013, no se reportaron casos en los que se atentara contra los derechos humanos de nuestros grupos de interés, trabajo forzoso, discriminación cultural o racial, acoso laboral, entre otros. Del mismo modo, no se presentaron incidentes en los que se impactara negativamente sobre los derechos humanos de nuestros grupos de interés de áreas de influencia.

Como parte de este compromiso, la Unidad de Jurídica garantiza que los contratos y acuerdos suscritos con proveedores y aliados cumplan con las exigencias legales de gestión de procesos, respetando con ello los derechos humanos.

Bajo ese contexto, nuestra política corporativa aplicable a los procesos de contratación y vinculación no incorpora a menores de edad (18 años) a nuestras actividades, disminuyendo con ello el riesgo potencial de incidentes por explotación infantil. Igualmente, establecemos como requisito esencial para la selección de contratistas no evidenciar episodios de trabajo forzado, discriminación o cualquier otro tipo de vulneración a los derechos humanos.

Por otra parte, en el 2013 no presentamos situaciones de violación a la privacidad de los consumidores y las pérdidas de datos de nuestros usuarios.

Ante esto, la Unidad de Jurídica **Cajasan** generó la Política de tratamiento y protección de datos personales que incorporó los lineamientos Corporativos bajo los cuales la Caja realiza el tratamiento de los datos personales, la finalidad, los derechos de los titulares de la información, así como los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de tales derechos ante **Cajasan**, dando cumplimiento al Decreto 1377 de 2013.

Para ello, designó al área de Gestión al Cliente como responsable para supervisar la adopción y cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.

3.4 Políticas y procedimientos de anticorrupción

Política Anticorrupción

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, está comprometida para trabajar en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual se han adoptado entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

1. Contemplar principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
2. Dar promoción a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promover la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.
4. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
5. Se denunciarán las conductas irregulares.
6. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

Al interior de la corporación se tienen 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.





Principales impactos y oportunidades

En el 2013, la unidad de soporte corporativo Jurídica atendió acciones de tutela y procesos judiciales, dando trámite y respuesta oportuna a cada uno de ellos, según lo indicado por nuestros procesos o normatividad aplicada para cada caso.

Acciones de tutela

Se reportaron 15 acciones de tutela relacionadas frente al año anterior (37 en el 2012) con la negación de servicios de salud con ocasión de la prestación de servicios como Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Corporación, dando como resultado 11 acciones falladas a favor de la Corporación. En el caso de los 4 fallos restantes, el Juez de Tutela ordenó a la corporación la prestación del servicio de salud negado.

Es importante destacar que con respecto al año 2012, se presentó una disminución del 70% en lo que se refiere a acciones de tutela relacionada con la prestación de servicios de salud.

Procesos judiciales

Se conoció durante la vigencia del año 2013, de acuerdo con el indicador: SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, el inicio de un proceso administrativo por parte de la Superintendencia Nacional de Salud por el no reporte de la información relacionada con el estudio de suficiencia del Plan Obligatorio de Salud, unidad de pago por capitación 2009 y mecanismos de ajustes del gasto de la unidad de pago por capitación. En dicha investigación se endilga

incumplimiento de las disposiciones legales: Decreto 1485 de 1994, Decreto 1281 de 2002, Decreto 050 de 2003, ley 1122 de 2007, con ocasión de la operación del régimen subsidiado por parte de la Corporación, lo cual generó una multa de 25 salarios diarios legales vigentes (sdlv) equivalente a la suma \$513.025 al Director Administrativo de la Caja Santandereana de subsidio Familiar, **Cajasan**. Sobre el acto administrativo que resolvió sancionar, se interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación y a la fecha no ha sido resuelto.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el indicador SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. Se presentaron dos acciones o medidas relacionadas con incidentes de corrupción de empleados vinculados a la Corporación que falsificaron bonos del servicio social de Mercadeo. Las acciones se desarrollaron a través de dos (2) procesos judiciales laborales ordinarios promovidos por la Corporación en los que se solicitó al Juez de Instancia, permiso para dar por terminado los contratos de trabajo de los trabajadores vinculados laboralmente y aforados toda vez que se desempeñaban como dirigentes sindicales, de la organización sindical Sinaltracomfa ‘Sindicato Nacional de Trabajadores de las Cajas de Compensación’. Los procesos judiciales culminaron exitosamente a favor de la Corporación, autorizando la terminación de los contratos de trabajo con justa causa de los dos trabajadores aforados.



Conflictos de interés

En nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, se entiende como conflictos de interés “aquellas controversias entre los intereses de una persona, natural o jurídica, como entidades, usuarios, proveedores, entidades estatales, con los intereses de la organización, que afecten la toma de decisiones por las partes”.

Ante esto, al ser uno de nuestros principios fundamentales propender por el bienestar y satisfacción de nuestros grupos de interés con proyectos sociales e integrales de alto impacto, en el artículo 66 del Código de Ética y Buen Gobierno **Cajasan** se determinó como deben manejarse y divulgarse este tipo de conflictos.



El artículo dice lo siguiente:

“Los grupos de referencia y los grupos de interés revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos.

De presentarse la eventualidad de que alguna persona perteneciente a los grupos de referencia o a los grupos de interés se encuentre incurso en cualquiera de los presupuestos de conflicto de interés contemplados en este Código de Ética y Buen Gobierno, se procederá como a continuación se señala:

- 1.** Informar por escrito el conflicto a su superior jerárquico, describiendo detalladamente la situación. El superior designará al empleado que continuará con el respectivo proceso.
- 2.** Abstenerse de actuar cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés y de intervenir, directa e indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto.
- 3.** El Director Administrativo de la Corporación dará a conocer al Consejo Directivo en pleno la situación de conflicto de interés.

La duda de los Directivos, ejecutivos y colaboradores de la Corporación respecto a la configuración de actos que impliquen conflicto de interés, no exime a estas personas de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

Los grupos de referencia y los grupos de interés deberán consultar con el Consejo Directivo, aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada”.

3.5 Etiquetas de productos y servicios

Recaudo de aportes de las empresas Afiliadas

En cumplimiento de las normas legales vigentes, en **Cajasan** fortalecimos los procedimientos para informar oportunamente a las empresas el resultado del proceso de afiliación, para ello implementamos un software que nos permite generar la carta de afiliación virtual, disminuyendo los tiempos de respuesta.

Avisos de morosidad

Durante el año 2013 y en cumplimiento a la normatividad vigente, mantuvimos el contacto con nuestras empresas afiliadas mediante gestión oportuna de cobro y a su vez generamos informes para la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) y a la Superintendencia de Subsidio Familiar (SSF).

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

En **Cajasan** mantuvimos informados a todas las empresas y trabajadores con los requisitos de afiliación, para ello disponemos del portal web, revista institucional, el equipo de asesores y pendones que se encuentran en todas las sedes a nivel Departamental.





3.6 Iniciativas Externas

Con el objetivo de lograr altos estándares de servicio e impactar en forma positiva a la población beneficiaria, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, en el 2013 puso en marcha importantes convenios con entidades estatales, privadas y de cooperación internacional que fortalecieron la capacidad de gestión ante los desafíos y metas en Responsabilidad Social y los planes de desarrollo de los gobiernos territoriales, en procura del mejoramiento de la calidad de vida de las familias vulnerables, la equidad y la inclusión social.

Fieles a los principios del Pacto Global al interior de nuestra corporación, se trabaja conjuntamente con la Gobernación de Santander para apoyar la superación de condiciones de pobreza y exclusión de más de 5.000 familias ubicadas en la zona metropolitana de Bucaramanga y en más de 30 municipios del Departamento, con acciones integrales en emprendimiento, salud, educación, utilización del tiempo libre, vivienda, cultura ciudadana y nutrición a través de los programas “Integrar” y “Promovemos Tejido social”.

Así mismo, bajo el esquema de alianza público-privada y con la supervisión, monitoreo, visita de la Junta Directiva de FUPAD Washington, fue exaltado nuestro modelo exitoso de intervención a la primera infancia en Barrancabermeja que funciona en del Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF).

Por otra parte, adheridos al compromiso de promover la transparencia, ética, buenas prácticas y respeto por los derechos humanos a fin de rechazar todo acto de corrupción y soborno, hemos ejercido cumplimiento a lo estipulado en el documento de declaración de principios éticos asumido por la Caja Santandereana de Subsidio Familiar ante la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, ANDI. Mejoramos nuestro modelo de promoción y atención a nuestra población afiliada con la aplicación de la estrategia de investigación, análisis y diagnóstico de la necesidad; los hallazgos y las conclusiones según el comportamiento de los usuarios nos han permitido implementar en las empresas afiliadas un Plan Integral de Bienestar –PIB- específico con base en las problemáticas más comunes, las cuales en su mayoría, están asociadas a escasez de recursos y falta de oportunidades. Comprometidos con brindar bienestar y calidad de vida, según los resultados de la investigación seguimos fortaleciendo la accesibilidad a la compensación a través de los programas, servicios y beneficios sociales que por derecho propio son otorgados al trabajador, su familia, al empresario y a la comunidad.





3.7 Somos parte de importantes:

Asociaciones

Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI
Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO Santander
Asociación de Comerciantes e Industriales de Santander – Fenalco Santander

Comité

Comité de Aportes de Supersubsidio
Comité Agencia de Desarrollo Económico Local - Adel Metropolitana
Comité de Calidad Líderes Siglo XXI
Comité Departamental de Turismo
Comité Escuela de Responsabilidad Social Empresarial de Santander
Comité Empresarios por la Educación
Comité de Estrategia de Formalización para la Innovación
Comité Operativo Ceres
Comité Primera Infancia
Comité Red de Bibliotecas
Comisión de Salud de ASOCAJAS
Comité de Salud y Ambiental de la ANDI
Comité Universidad-Empresa- Estado CUEES
Comité de Vivienda Departamental

Juntas o Consejos Directivos

Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia - ASOCAJAS
Consejo Directivo Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
Consejo Directivo Cámara de Comercio de Bucaramanga
Consejo Directivo Oriente Miraflores
Junta Directiva Metrolínea
Junta ASOPAGOS S.A.
Junta Cámara Colombia de la Construcción CAMACOL
Junta Directiva del Fondo Regional de Garantías

Otros

Asamblea del Fondo de Capital Privado
Observatorio Laboral
Progresía Capital
Red de Emprendimiento de Santander

3.8 Nuestra organización

Nuestro sistema de gestión 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 cuentan con puntos de atención para la prestación de servicios sociales y las unidades de servicios misionales, de apoyo administrativo y financiero, es decir, las áreas de Soporte Corporativo. La estructura se actualizó el 27 septiembre del año 2012.



3.9 Gobierno corporativo

La Dirección de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar corresponde a 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 señaladas por 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. Es el responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo. Adicionalmente, forman parte del Gobierno corporativo en **Cajasan** los siguientes Comités:

1. 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 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 mayor frecuencia, según ameriten los resultados de las evaluaciones del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar.

2. 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 está el Director General, gerentes de las Unidades de Dirección, Unidades Estratégicas de Negocio, Unidades de Soporte Corporativo y líderes de proyectos corporativos. La periodicidad es mensual.

3. Dinámicas de mejoramiento

Es una reunión de preferencia mensual, donde el gerente junto con el líder táctico, presentan resultados mensuales de la Unidad y reciben retroalimentación para la toma de acciones inmediatas en busca del mejoramiento.

4. 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.

5. Junta

Es una reunión trimestral en las que se presentan resultados de las Unidades de Negocio que tienen asignada Comisión del Consejo Directivo; se analizan a través del cuadro de mando integral BSC Directivo.



REPRESENTANTES EMPLEADORES	
Principales	Suplentes
Pablo Gómez Mogollón	Jaime Chávez Suarez
Rodrigo Joya Arenales	Luis Francisco Ruiz Cediél
Alfonso Pinto Afanador	Miguel Ernesto Arce Galvis
Germán Vesga Ballesteros	Reynaldo Carvajal Salamanca
Juan Diego Méndez Larrañaga	Jaime Rueda Balaguera

REPRESENTANTES TRABAJADORES	
Principales	Suplentes
Miguel Rueda Cediél	Doris Elisa Gordillo Garcés
Miguel Sierra Sandoval	Enrique Guarín Mendoza
Luis Erwin Díaz Serrano	María Eugenia Larrota Ramírez
Cristian Acuña Mantilla	Luis Alfonso Duitama Santos
Claudia Patricia Hernández Sandoval	Claudia Milena Espinosa Gómez

**Miembros del
Consejo Directivo**



EQUIPO DIRECTIVO	
César Augusto Guevara Beltrán	Director General
Martha Lilibiana Quintero Álvarez	Subdirectora Administrativa y Financiera
Carlos Eduardo Gómez Arenas	Gerente UDIR Planeación y Control de la Gestión
Ana Milena Serrano Vesga	Gerente UDIR Auditoría Interna
Sandra Milena Vega	Gerente UDIR Alianzas

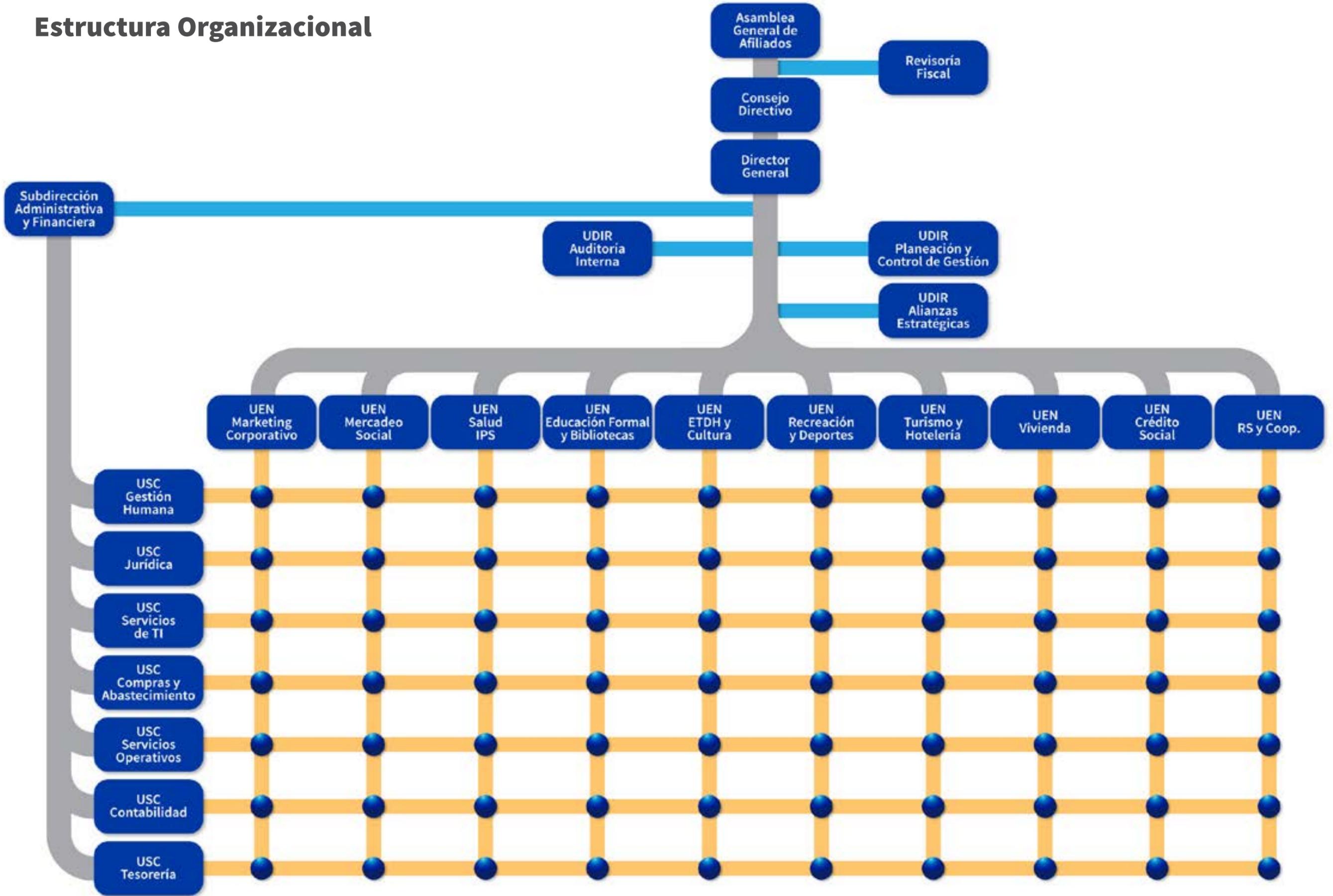
**Miembros del
Equipo Directivo**



UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO - UEN	
Norma Yolanda Hernández Vanegas	Gerente UEN Marketing
Libia Stella Sarmiento Vesga	Gerente UEN Mercadeo Social
Beatriz Solano Gélvez	Gerente UEN Educación Formal
Julio Cesar 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
Alba Janeth Gómez Meza	Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación
Bibiana Díaz Díaz	Gerente UEN Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y Cultura

UNIDADES DE SOPORTE CORPORATIVO - USC	
Olga Lucía Sanmiguel Rodríguez	Gerente USC Tesorería
Gloria Yolanda Reyes	Gerente USC Contabilidad
Martha Azucena Mejía Camacho	Gerente USC Jurídica
Claudia Juliana Durán Galvis	Gerente USC Gestión Humana
Mercedes Galeano	Gerente USC Compras y Aprovisionamiento
Luz Adriana Salamanca Torres	Gerente USC Servicios de Tecnología de la Información
María Carolina Herrera	Gerente USC Servicios Operativos
Jalia Bibiana Guacaneme Cepeda	Gerente USC Comunicaciones

Estructura Organizacional





3.10 Nuestros Grupos de Interés

En la planeación estratégica realizada en el 2013 se materializó la identificación de los grupos de interés para la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, de acuerdo a la metodología basada en el modelo de grupos de interés donde se identificaron aquellos grupos que puedan influir o ser influenciados con el desarrollo de nuestros procesos priorizando y cualificando su impacto en nuestras operaciones:

● Principios del Pacto Global

- Derechos Humanos
- Derechos Laborales
- Anticorrupción

● Valores Corporativos

- Respeto
- Honestidad
- Felicidad
- Corresponsabilidad
- Ética y social
- innovación
- Amor a la familia

ESENCIALES

IMPORTANTES

BÁSICOS

MODELO GRUPOS DE INTERÉS





3.11 Gestión de Calidad

El mejoramiento continuo en **Cajasan** es visto como una herramienta para la solución de dificultades hacia el aprovechamiento de oportunidades, mejorando la calidad de los productos y servicios que ofrece la Corporación, disminuyendo costos, mejorando los métodos de trabajo, posibilitando la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios y grupos de interés y optimizando los tiempos de trabajo para todos los procesos.

Para el año 2013, se implementaron un total de 747 acciones aplicando el mejoramiento continuo en la mayoría de procesos, distribuidas de la siguiente forma:

- 273 acciones preventivas
- 233 correcciones
- 167 acciones correctivas
- 74 acciones de mejora

La mayoría de las correcciones se registraron en los procesos de Salud, Mercadeo Social, Subsidio y Aportes. En el caso de las acciones correctivas, Educación Formal, Mercadeo Social y Recreación y Deportes fueron los procedimientos con mayor registro. Finalmente, las Unidades de Negocio donde más se presentaron tanto acciones preventivas como de mejora fueron Educación Formal, Salud, Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Mercadeo Social, Subsidio y Aportes y Recreación y Deportes.



3.12 Gestión de Riesgos

Según lo señalado en la circular externa Nro. 023 de noviembre 30 de 2010, expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar, la Corporación inició la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos, basados en la metodología COSO ERM.

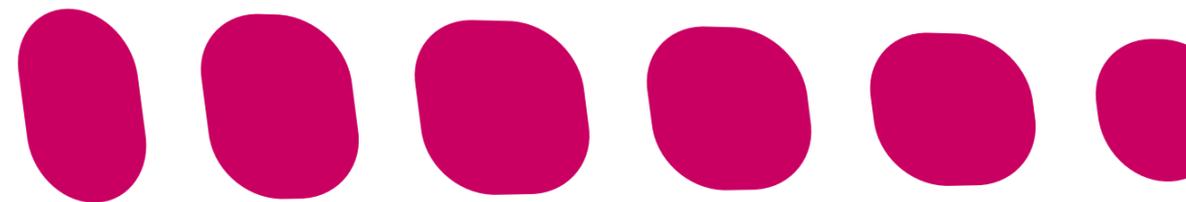
Ante esto, fue aprobado por parte del Consejo Directivo según acta No. 324 de Enero de 2013 el Manual de Riesgos, que en conjunto con las políticas y prácticas de calidad, forman parte del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, permitiendo a **Cajasan** gestionar sus procesos, identificando y administrando sus riesgos y así mismo, fortaleciendo el Sistema de Control Interno.

Por tal razón, el despliegue metodológico de la gestión de riesgos se realizó a partir de los procesos de las Unidades de Dirección, Unidades de Negocio y Unidades de Soporte Corporativo, logrando con ello identificar, con respaldo externo, 182 riesgos a 40 procesos de la Corporación.





3.13 Comité de Auditoría



● Evaluación del Departamento de Auditoría Interna

Durante la vigencia 2013, la Unidad de Dirección de Auditoría Interna de la Caja contó con el apoyo de la Administración y el Comité Independiente de Auditoría, requerido para adoptar e implementar la metodología de la Auditoría, basada en riesgos y de esta forma contribuir al objeto del ente de control cuya función no solo evalúa el nivel de aseguramiento de los procesos, sino que apoya mediante consultoría el desarrollo e implementación de los mismos. De igual forma, a cargo de la Auditoría interna se desarrolló el proceso de identificación y evaluación de los mapas de riesgos y los niveles de exposición de los mismos, generando en forma trimestral el seguimiento a las acciones de mejora implementadas por las Unidades.

● Comité Independiente de Auditoría

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 del 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 2013.

En desarrollo de sus funciones, el Comité debe realizar sesiones bimestrales; no obstante, durante la vigencia 2013 realizó 9 sesiones cuyas reuniones fueron en los meses de Enero, Febrero, Abril, Mayo, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre, meses en que 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 apoya en los procesos, procedimientos y políticas debidamente documentadas en el Sistema de Gestión de Calidad y en el Sistema de Gestión de Riesgos, el cual cuenta con el manual aprobado por el Consejo Directivo y con el que se realizan

las evaluaciones periódicas que contribuyen al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja.

● 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, y la Contraloría General de la República concluyendo al cierre del ejercicio de 2013 la ausencia de deficiencias materiales o de alto impacto para la Caja.

● Revisión de los presupuestos, ejecución y estados financieros

En forma periódica se realizó la revisión de ejecución presupuestal correspondiente al Estado de Resultados, así como de manera semestral se evaluó la situación financiera consolidada de la Corporación, con sus índices financieros, y la ejecución de inversiones de conformidad con el límite máximo autorizado por la Superintendencia de Subsidio Familiar. Durante la vigencia se adelantó el Plan de Sostenibilidad de Información Financiera en el nuevo ERP “SEVEN” implementado por la Caja para el manejo de la información contable y financiera, el cual continúa en desarrollo de los módulos adicionales de información y estabilización del mismo. Durante la misma vigencia se realizó un seguimiento especial a los negocios autocosteables en los que se generaron planes de choque con el fin de optimizar los resultados de los mismos negocios; así mismo, una vez evaluado el nivel de cumplimiento se generaron las acciones y recomendaciones pertinentes las cuales fueron compartidas al Consejo Directivo, quien adoptó las mismas como parte del seguimiento. A nivel financiero en cada sesión del Comité Independiente de Auditoría se generaron recomendaciones y se solicitaron aclaraciones, las cuales fueron atendidas en oportunidad por la Administración.

Nuestras acciones y desafíos



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

- 4.1 Desafíos 2014
- 4.2 Nuevos servicios e infraestructura
- 4.3 Cambios y desafíos
- 4.4 Nuestras certificaciones y reconocimientos

Cajasan presenta a continuación los nuevos compromisos que serán los focos de trabajo que contribuirán con el crecimiento, desarrollo integral y sostenibilidad de nuestra región, fortaleciendo así nuestro trabajo, con mayor cobertura y nuevos proyectos.

Del mismo modo, se registran las certificaciones y reconocimientos obtenidos durante el 2013, aspectos que no solo ratifican la calidad de nuestros programas y servicios sino también nos comprometen a seguir trabajando bajo los cuatro principios estratégicos que aseguran el impacto ético, ambiental, económico y social de **Cajasan** en el Departamento y en el Sistema de la Compensación Familiar en Colombia.



★ 4.1 Desafíos 2014

En **Cajasan**, año tras año nos trazamos retos que nos permiten responder con calidad, atención y buen servicio las expectativas de nuestros grupos de interés y comunidad en general, logrando con ello posicionarnos en el corazón de las familias santandereanas.

● Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan

Cajasan, en alianza con el Ministerio de Trabajo ofrece los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo **Cajasan**, proyecto de carácter gratuito que tiene como fin contribuir a la mejora de la empleabilidad en Bucaramanga y su área metropolitana al ayudar a desempleados o personas que quieren mejorar su condición laboral, a través de la búsqueda de ofertas laborales que se ajusten a su perfil. Igualmente, facilita a los empleadores la búsqueda de talento humano que cumpla con los requisitos establecidos a través del registro de vacantes, preselección y remisión de candidatos, generando una mayor productividad y transparencia en los procesos de selección.

Para el 2014, se llevará a cabo la ampliación y optimización de este servicio con la construcción del Centro de Empleo **Cajasan**, proyecto con el que se pretende ampliar la cobertura e instalaciones de la Agencia para la comodidad de nuestros usuarios y empresas afiliadas.

El Centro de Empleo contará con: tres salones para capacitaciones, módulos de intermediación laboral, gestión empresarial, orientación laboral, FOSFEC, PILA y área de autoconsulta.

Así mismo, ampliará su cobertura con la apertura de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo **Cajasan** en el municipio de San Gil.





● **Proyecto de Vivienda de Interés Social (VIP- VIS-VIPA) ‘Zafiro’**

Se pondrá en marcha el Proyecto de Vivienda de Interés Social (VIP- VIS-VIPA) ‘Zafiro’, que brindará soluciones de Vivienda a 1.216 familias de este municipio con ingresos entre uno y cuatro Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMMLV).

El proyecto, que manejará ocho tipos de apartamentos diferentes los cuales, dependiendo de la categoría seleccionada, tendrán de una a tres alcobas, baño, sala, comedor, balcón, cocina y zona de ropas.

Del mismo modo, contará con 44 locales comerciales, zonas verdes, porterías independientes, zonas comunes cubiertas que contemplan salón social, sala infantil y lobby, cancha múltiple y dos sótanos de parqueadero por torre.

● **Complejo social y deportivo Sede Recreacional Campoalegre**

Con una inversión de más de \$2.200 millones se dio continuidad a la ampliación en la línea de servicios de la Unidad de Recreación y Deportes, mejorando las instalaciones para el disfrute de actividades recreativas a las familias afiliadas al ofrecerles otras atracciones y espacios de diversión realizando la continuidad de la construcción y adecuación de la cancha de la grama sintética en nuestra Sede Recreacional Campoalegre en Piedecuesta, Santander.

● **Agencia Turismo Cajasan en Barrancabermeja**

Servicio con el que se buscará ofrecer a afiliados y particulares de la Zona Norte, información detallada y completa de los programas turísticos, regionales, nacionales e internacionales que ofrece la Unidad de Turismo y Hotelería **Cajasan**.

★ 4.2 Nuevos Servicios e Infraestructura

● Campo de entrenamiento para trabajo seguro en alturas Sede Recreacional Campoalegre

En alianza con la empresa A.S.S. Ltda., **Cajasan** inauguró, en octubre de 2013, en la Sede Recreacional Campoalegre, su primer Campo de entrenamiento para el trabajo seguro en alturas, que cuenta con el aval del SENA, entidad que se encargó de auditar y aprobar el lugar al otorgarle la Resolución 1409 de 2012. El evento contó con la participación de directivos de A.S.S. Ltda. y **Cajasan**.

El centro de entrenamiento se ha convertido en un espacio para la formación técnica de las personas que desarrollan labores en alturas del sector de la construcción, hidrocarburos o energía de nuestras empresas afiliadas, generando con ello diferentes alternativas para fortalecer habilidades, destrezas y evitar riesgos.

● Cancha de tenis Sede Recreacional Guarigua

Realizar la construcción de una cancha de tenis en polvo de ladrillo, en busca de ampliar y mejorar la oferta de servicios deportivos para dar respuesta a las necesidades de los afiliados en la Sede Recreacional Guarigua, fue el propósito con el cual se llevó a cabo la construcción de la cancha de tenis de polvo de ladrillo para la Sede Recreacional Guarigua en San Gil, Santander. El costo de este proyecto superó los \$268 millones.

● Cancha de Voleibol Playa Sede Recreacional Guarigua

Mejorar la prestación del servicio deportivo y la accesibilidad de los afiliados y población general de Santander a la Sede Recreacional Guarigua fue el objetivo con el que se llevó a cabo la construcción de una cancha de Voleibol Playa, cuya inversión alcanzó los \$203 millones.



● Supermercado Cajasan Express Piedecuesta

Hacer las compras de una manera fácil, rápida y sin complicaciones en los productos de la canasta familiar se hizo posible para los habitantes del municipio de Piedecuesta gracias a la apertura en octubre de 2013 del Supermercado Express **Cajasan** Piedecuesta, el primer supermercado de este tipo no solo en este municipio sino en toda el área metropolitana.

Cajasan Piedecuesta Express le ofrece a sus clientes una variedad de productos de aseo para el hogar y personal, alimentos perecederos y licores.



● Biblioteca Pública Cajasan

A partir de agosto del año pasado se comenzó a ofrecer a la comunidad en general el servicio de la Biblioteca Pública **Cajasan** Parque Condominio, ubicada en la calle 31 No. 23-73 Barrio Antonia Santos. Entre sus beneficios se encuentra el acceso al conocimiento a través de la consulta en los libros y en la internet, biblioteca virtual (E-Libro), espacios lúdico-pedagógicos para la promoción de la lectura mediante talleres y uso de maletas viajeras del Banco de la República.



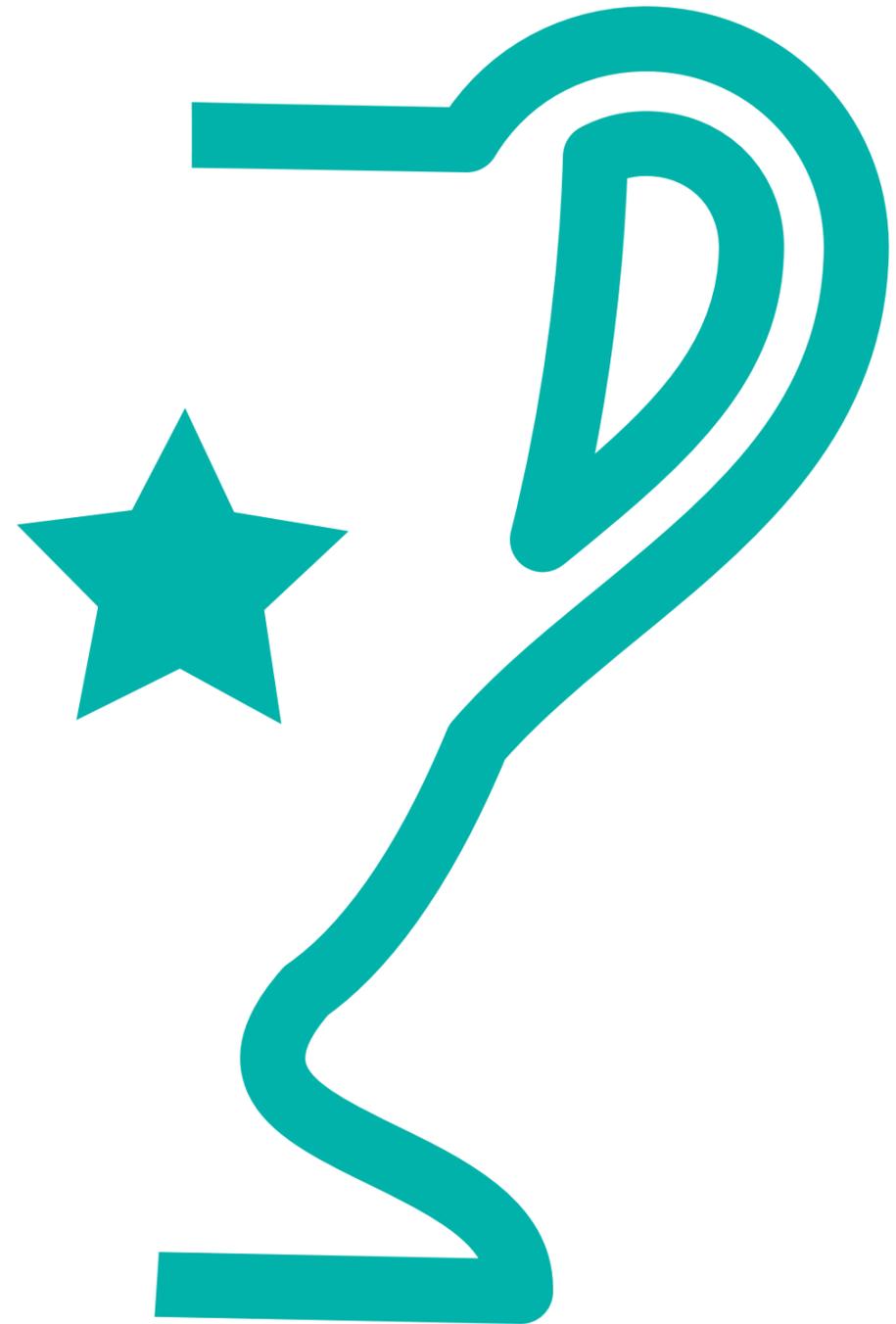
★ 4.3 Cambios y Desafíos

En el 2013, **Cajasan** realizó la implementación de la segunda fase del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), que fue concebido por la Corporación con el propósito de apoyar todos los procesos de la organización que están directa e indirectamente relacionados con la atención a nuestros grupos de interés, los cuales se reflejan en una mejor oportunidad para atender las solicitudes y procedimientos de nuestros clientes, la atención a nuestros proveedores y en la atención a solicitudes de los entes de control. Con la implementación del ERP se fortalecieron y automatizaron los procesos administrativos y financieros, mejorando la gestión de la información en pro de favorecer la toma de decisiones.

De manera complementaria se llevó a cabo la implementación de un sistema integral de colaboración, que permitió habilitar procesos automatizados para brindar mejores tiempos de respuesta a nuestros clientes y grupos de interés en los procesos de afiliación de empresas, Peticiones, Quejas y Reconocimientos, cotizaciones, entre otros, almacenando la historia y trazabilidad de la gestión realizada en cada solicitud por parte de nuestros colaboradores hacia la comunidad.

Así mismo, en noviembre de 2013 entró a producción el sistema WINPOS, que permite dar soporte a los procesos de Gestión de Ventas y Descuentos, Gestión de Medios de pago y Gestión de Clientes en los Supermercados **Cajasan**, logrando con ello ofrecer un mejor servicio al cliente.

Para el 2014, el plan de tecnología busca ofrecer mejores experiencias en la satisfacción de nuestros clientes, reflejada en una atención más ágil en todos los puntos de atención **Cajasan**, en el fortalecimiento de los canales de comunicación habilitando mayores servicios en línea en el portal Web y anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes, con ello conseguiremos estar **‘cada día más cerca para llegar más lejos’** (slogan corporativo).



★ 4.4 Nuestras certificaciones y reconocimientos

Como gestores del desarrollo social y sostenible de la región, en el 2013 alcanzamos importantes reconocimientos y certificaciones que más allá de darnos satisfacción y orgullo, nos comprometen a seguir trabajando por el bienestar de nuestros grupos de interés y la comunidad en general.

● Exaltación al CAIF Barrancabermeja como modelo exitoso de atención a la primera infancia

Resaltar al Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF) de Barrancabermeja 'Monseñor Jaime Prieto Amaya' como modelo exitoso de intervención a la primera infancia operado en un esquema de alianza público-privada fue la razón principal por la que se contó, el 22 de noviembre de 2013, con la importante visita de la Junta Directiva del PADF Washington. La jornada contó con la participación de los niños y niñas de los programas de formación musical de Batuta, una puesta en escena de los niños del CAIF y la muestra empresarial de los participantes de la Ruta de Ingresos y Empresarismo (RIE).

● Reconocimiento a egresado del Centro Educativo *Cajasan*

Alfonso Villalobos Moreno, egresado del Centro Educativo *Cajasan* en 1987, en su labor científica en beneficio del Páramo de Santurbán logró encontrar una nueva especie en la región Nororiental de este lugar: la mariposa *Idioneurula socorroí* que le permitió, gracias a su espíritu investigativo, registrar su nombre en los libros de descubrimientos científicos mundiales. Villalobos Moreno es biólogo de la UIS, profesor de hora cátedra de esta misma institución y estudiante de doctorado en Entomología de la Universidad Nacional.

Para *Cajasan*, es motivo de orgullo ser testigo de los logros de sus exalumnos y es además, un mensaje claro para continuar trabajando por la formación de los nuevos científicos, investigadores y personas de bien del mañana.



Indicadores GRI



Menú Principal

- **Certificación de docentes del C.E.C. en ‘Estrategias para el aprendizaje autónomo’ de la Fundación Universitaria Cafam**

Fundamentar y fortalecer teóricamente a los profesores en la propuesta de educar en la autonomía alrededor de la estrategia pedagógica denominada ‘La Unidad de Formación **Cajasan**’ (la inducción, el aprendizaje individual, el aprendizaje en grupo y la evaluación) fue el propósito del Diplomado en ‘Estrategias para el aprendizaje autónomo’, de la Fundación Universitaria Cafam de Bogotá, que certificó el 26 de noviembre de 2013, en el Auditorio del Centro Educativo **Cajasan** Tejados, a 35 docentes de esta institución y de la sede Lagos.

Los docentes participaron en los foros virtuales del diplomado, desplegaron su creatividad y conocimiento en la elaboración de estrategias especializadas de cada área y participaron con compromiso para lograr resultados de alta calidad académica.

- **IPS *Cajasan* Ciudadela fue distinguida con el reconocimiento Hospital Sostenible**

Por iniciar una gestión ambiental mancomunada con proveedores y usuarios al gestionar programas de producción más limpia y estrategias que han generado no solo beneficios económicos y sociales, sino también la reducción en el consumo de recursos, la IPS **Cajasan** Ciudadela fue galardonada, por el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), el Ministerio de Salud y la Corporación Ecoeficiencia, con la distinción Hospital Sostenible Fase II, convirtiéndose en el segundo galardón obtenido por la UEN Salud **Cajasan**, luego de haber sido exaltada, en junio de 2012, con el premio Hospital Verde.





De la mano con la **Responsabilidad social**

Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

- 5.1 Nuestra red de proveedores
- 5.2 Nuestro talento humano
- 5.3 Nuestros clientes
- 5.4 Nuestros servicios
- 5.5 Experiencias de valor superior
- 5.6 Construyendo un mundo verde

5. De la mano con la responsabilidad social



Cajasan asume la Responsabilidad Social como pilar fundamental de su gestión, mejoramiento continuo y lineamiento estratégico al trabajar de manera integral con dedicación, compromiso y entrega para permanecer unida al desarrollo y progreso del Departamento con programas que mejoren la calidad de vida de las familias Santandereanas y generen vínculos duraderos con nuestros grupos de interés.

A continuación, se presenta cómo desde los diferentes programas, proyectos y servicios **Cajasan** hace su aporte como empresa socialmente responsable y contribuye al desarrollo social y sostenible de la región.

Responsabilidad Social y Cooperación

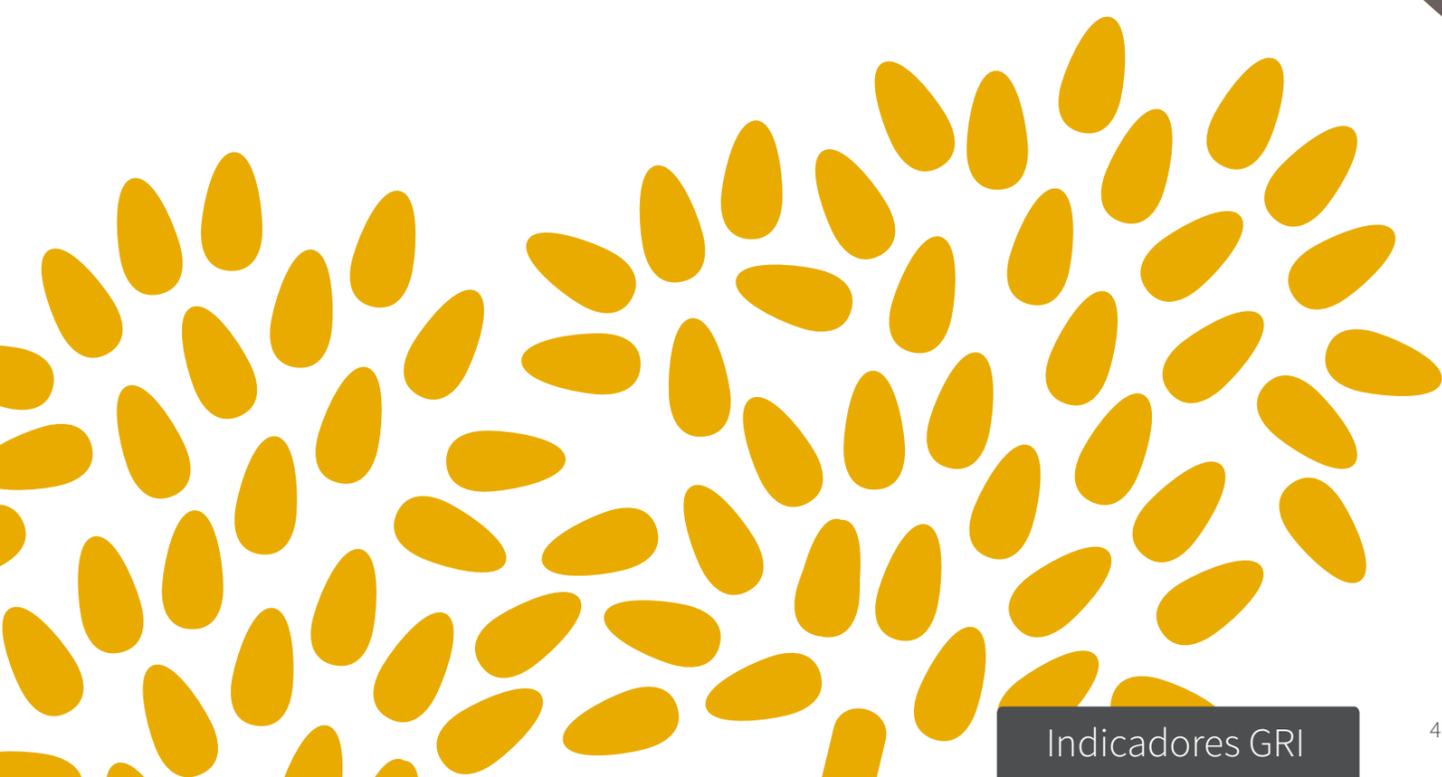
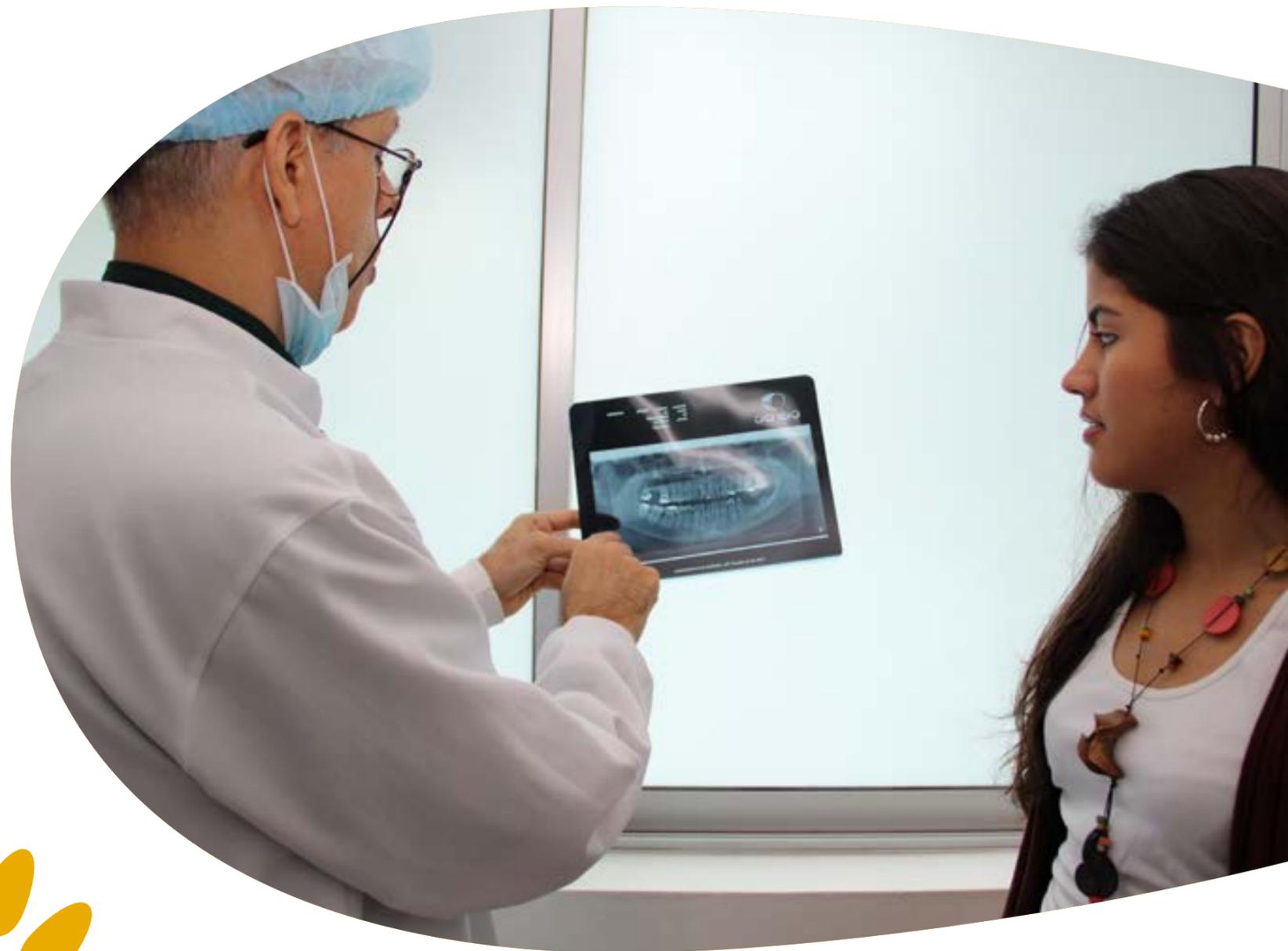
Durante este período, continuó consolidando su compromiso de trabajar por el bienestar de la población vulnerable no afiliada de área rural y urbana al impactar positivamente a 35.116 niños y niñas de 191 instituciones educativas en 24 municipios de Santander.

Igualmente, gracias a la implementación del 'Modelo de Intervención Social Integral, Equitativo e Incluyente que busca beneficiar a las Familias Santandereanas', proyecto financiado con recursos de la Gobernación de Santander enfocado a contrarrestar, desde sus líneas de trabajo, las problemáticas familiares que afectan a todas las comunidades de barrios y comunas del área metropolitana, así como también las diferentes provincias del Departamento.



En este sentido, los principales logros alcanzados durante el 2013 fueron:

- Se llevaron a cabo 108 mini-proyectos en Santander, logrando con ello abarcar una población total 3.276 personas de diferentes niveles socio-económicos.
- Se realizaron tres (3) brigadas de salud que beneficiaron a 714 personas intervenidas en los siguientes barrios:
 - **Antonia Santos Sur:** 140 personas atendidas.
 - **Zapamanga II:** 254 personas atendidas.
 - **Centro de Salud La Rioja** (Piedecuesta): 320 usuarios atendidos.
- Se hicieron 710 talleres de emprendimiento en el Departamento, con una cobertura de 1.862 personas.



En el marco de los encuentros de redes denominados 'Red de Comunicaciones' se gestionó exitosamente el acercamiento con la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE). Así mismo, se logró la vinculación al proyecto de medios de comunicación local y aliados tales como:

- **Onda 5:** Emisión de cuña de valores en espacios de programación habitual.
- **Radio Melodía:** Emisión de cuña de valores en espacios de programación habitual.
- **Radio Primavera:** Emisión de mensajes hablados en los espacios de programación habitual.
- **RCN Radio Bucaramanga:** Emisión de mensajes hablados en los breaks de programación habitual.
- **Canal local Televisión Ciudadana (TVC):** Emisión de spot de valores en breaks de programación habitual.
- **Red pública:** Se gestionaron 26 visitas a instituciones y entidades públicas del área metropolitana para contar con su participación en los eventos y actividades del proyecto.
- **Red empresarial:** Se realizaron 14 visitas a empresas para acordar la participación indirecta en las actividades del proyecto.
- **Red iglesia:** Se hicieron 21 visitas a instituciones religiosas de distintas ideologías para acordar la participación indirecta en las actividades.
- **Red académica:** Se llevaron a cabo 80 visitas a colegios del Departamento con el propósito de comprometer su participación indirecta en las actividades del proyecto.



Igualmente, con el objetivo de celebrar el convenio de Asociación para unir esfuerzos entre la Gobernación de Santander, el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander (IDESAN) y la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, se gestionó el proyecto: 'Fortalecimiento del tejido social en el Área Metropolitana de Bucaramanga – Santander' con un presupuesto de \$5.034 millones, de los cuales el Departamento aporta \$4.842 millones y **Cajasan** \$96 millones

Fondos Especiales

Mejoramos la calidad de vida en la población menos favorecida, con la ejecución de programas especiales con importantes aliados.

FONIÑEZ

Cajasan, a través de la unidad de Responsabilidad Social y Cooperación, realizó durante la vigencia 2013 la gestión y ejecución de más de \$6.379 millones en recursos del Fondo para la Atención Integral a la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), enmarcado en la Ley 789 de 2002.

Para la ejecución de este Fondo, que tiene como propósito el desarrollo de programas en pro de la niñez santandereana, se firmaron convenios con las Alcaldías y Secretarías de Educación municipales, ONG's, empresas públicas y privadas y Unidades Estratégicas de Negocio de la Caja de Compensación.



Atención Integral a la Niñez (AIN)

- A través de este programa, se logró el ingreso al proceso de educación inicial de 1.884 niños y niñas de Bucaramanga y su área metropolitana mediante los Centros de Desarrollo Infantil y Jardines infantiles **Cajasan**, ubicados en zonas de alta vulnerabilidad de los centros poblados y que son de fácil acceso para los beneficiarios.
- Sumado a eso, se atendió una cobertura de 250 personas entre madres gestantes y lactantes y niños menores de 5 años del proyecto materno infantil.
- Del mismo modo, se implementó un programa terapéutico de rehabilitación integral ajustado a las condiciones de 180 niños y niñas con necesidades especiales, quienes disfrutaron de los beneficios físicos, neuronales y psicológicos que proporcionan la equitación terapéutica y terapias interdisciplinarias y alternativas con el respaldo del equipo de la Fundación Renacer con Amor.
- Debido a que la atención del niño es integral, vale la pena resaltar que nuestro trabajo se enfatizó también en el entorno familiar de los pequeños con talleres dirigidos a los padres de familia con el fin de generar un cambio en la convivencia, en sus proyectos de vida y, ante todo, en la manera como visualizan su futuro como familia, en el respeto mutuo y en la tolerancia.



Jornada Escolar Complementaria (JEC)

- Contribuir con el desarrollo de las potencialidades de los niños y jóvenes en edades escolares de 7 a 15 años, a través del desarrollo de actividades lúdicas, culturales, recreativas, deportivas, ambientales, artísticas, ciencia y tecnología y pedagógicas que les permitan afianzar los conocimientos, nuevos conceptos y metodologías para la ocupación del uso creativo de su tiempo libre con actividades complementarias a su formación académica fue el objetivo central del proyecto de Jornada Escolar Complementaria (JEC).

Fiel a este compromiso, **Cajasan** benefició a población vulnerable de los niveles 1 y 2 del Sisbén, representada en 33.232 niños, niñas y adolescentes de 191 instituciones educativas del Departamento al lograr articular el desarrollo de estas actividades con el PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL de cada uno de estos establecimientos.

FONEDE

- En este período, se dio inicio a la etapa de alistamiento para la implementación del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).
- En materia de Cooperación, se ejecutó la primera fase del Proyecto Integrar y se gestionó con la Gobernación de Santander la firma del convenio 'Promovemos Tejido social' junto con la ampliación de la segunda fase de Integrar.
- Durante el año 2013, se apropiaron más de \$4.400 millones para el beneficio de las personas que perdieron su empleo a través de subsidios de alimentación, salud, capacitación para la inserción laboral y aprobación de microcréditos para el fomento de las Pymes y las Mipymes.
- Se asignaron \$164 millones por el programa de Microcrédito Fonedo, para lo cual se realizó mercado directo a empresas afiliadas y pauta publicitaria en nuestra Revista Institucional Fácil Vivir.
- Se destinaron \$1.056 millones en Subsidios de Desempleo, que permitieron beneficiar a 1.202 personas con o sin vinculación a la Caja de Compensación, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Con vinculación anterior a la Caja:** 856 subsidios por valor de \$756.9 millones. Para ello, se realizó publicidad en la Revista Fácil Vivir, página Web de **Cajasan** y gestión corporativa a través de los asesores comerciales de la Caja.
 - **Sin vinculación anterior a la Caja:** 346 subsidios por valor de \$299 millones, correspondientes a las solicitudes recibidas en el año 2005 que se encontraban pendientes de asignación por falta de recursos.
- Adicionalmente, se ejecutaron recursos en el programa de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo por valor de \$348.897 millones, la cual reporta 962 hojas de vidas registradas en la Agencia, 293 selecciones laborales y 130 empresas registradas.
- Se desarrollaron 106 cursos de capacitación para la inserción laboral por valor de \$646 millones, los cuales permitieron a 875 beneficiarios del subsidio de protección al desempleo mejorar sus competencias y/o adquirir nuevos conocimientos para la búsqueda de nuevas oportunidades de empleabilidad.





Educación Formal

Como herramienta para eliminar y prevenir el trabajo infantil, la Unidad de Educación Formal, logró en el 2013 a través de los programas Cajazón y Capazán del proyecto Jornada Escolar Complementaria (JEC), que 22.554 niños y niñas aprovecharan su tiempo libre en actividades lúdicas que complementaron su aprendizaje académico y optimizaron su conocimiento del entorno.

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA



22.554 Niños(as) y adolescentes



Se mantienen escolarizados gracias a la estrategia educativa y psicosocial del programa



La vinculación con el programa de los niños y adolescentes fomenta la premisa de "No al trabajo infantil"

CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL - HOGARES INFANTILES



1.320 niños y niñas de alta vulnerabilidad social y económica, expresan felicidad al recibir una atención integral



1.320 niños y niñas gozan de sus derechos, impactando en el mejoramiento de su calidad de vida



CAJAZÓN

Brindó a 19.515 niños y niñas del Departamento, la posibilidad de fortalecer sus procesos educativos y psico-afectivos, reflejados en la evolución de los movimientos de la línea base de los diferentes componentes y habilidades, los cuales se comportaron de la siguiente manera:

- **Componente Psicomotriz:** Destinado al desarrollo de habilidades de coordinación, conocimiento del cuerpo y desarrollo kinestésico acordes a la edad del niño, que evidenció en su evaluación inicial un desarrollo del 72% de la habilidad; mientras que en la evaluación final la puntuación fue del 87%, dando así como resultante una mejoría del 15%.
- **Componente Cognitivo:** Enfocado al desarrollo de procesos de pensamiento, estrategias de resolución de problemas y focalización de la atención. En este punto, se evidenció un desarrollo del 67% en la evaluación inicial de la habilidad; mientras en la evaluación final la puntuación fue 87%, dando así como resultante una mejoría del 20%.
- **Componente Prosocial:** Dirigido al desarrollo de habilidades sociales como la empatía, el reconocimiento del otro y el trabajo en equipo. Aquí se evidenció un desarrollo del 66% en la evaluación inicial de la habilidad; mientras en la final la puntuación fue 87%, dando así como resultante una mejoría del 20%.
- **Componente Comunicativo:** Desarrollo de habilidades como comunicación asertiva y adecuado uso de la expresión corporal. En esta parte, se evidenció un desarrollo del 66% en la evaluación inicial de la habilidad; mientras en la evaluación final la puntuación fue 87%, dando así como resultante una mejoría del 21%.

Por otra parte, se logró la participación de 870 niños y niñas de población vulnerable de los municipios de Bucaramanga, Girón y Piedecuesta vinculados a este programa en el 5° Festival Internacional de Cine de Santander (FICS), realizado del 5 al 9 de agosto de 2013.



CAPAZÁN

En su ejecución del 2013, el proyecto Constructores Amigos de la Paz (CAPAZÁN) atendió a 3.039 niños y niñas del Departamento.

ESTRATEGIA DE CERO A SIEMPRE

Cajasan tiene el firme convencimiento de que invertir en la primera infancia es el motor de cambio y la alternativa que tiene la población vulnerable para acceder a una educación de alta calidad en el marco de la garantía de derechos.

En alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Caja orientó sus objetivos hacia la población de los estratos más pobres dentro de la Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia creada por el Gobierno Nacional, distribuidos así:

- Operador de los Centros de Desarrollo Infantil CDI, con una cobertura de 1.200 niños y niñas en el 2013, en los CDI de Zapamanga, Luz del Cielo, Barrancabermeja en el CDI Monseñor Jaime Prieto Amaya. Igualmente, en los Hogares infantiles Las Acacias y la Victoria con 114 infantes.



Atención Integral a la Niñez en los Preescolares *Cajasan*

En el 2013, fortalecimos los componentes pedagógico, psicosocial, nutricional y de recreación (ver esquema), fundamentales para el mejoramiento de la calidad de vida de 165 niños y niñas en condición de desplazamiento y vulnerabilidad social y económica, vinculados a los Jardines infantiles *Cajasan* Colonitas, Pinocho y Duendecillos de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, respectivamente.

La atención que los pequeños de los Jardines *Cajasan* reciben en el programa FONIÑEZ, potencializa su desarrollo integral durante los primeros años de vida, puesto que cuando ellos reciben la atención, cuidado, salud, nutrición adecuada mejoran su calidad de vida, se les facilita el aprendizaje, logran una mejor relación con los demás, mejora su comportamiento y, lo más importante, logran altos niveles de desempeño en el sistema educativo.



EJECUTADO DICIEMBRE DE 2013						
A	B	TOTAL A y B	C	AFILIADOS	D	TOTAL EJEC 2013
571	346	917	64	981	863	1844

Por otra parte, a los Centros Educativos *Cajasan*, asistieron hijos de los afiliados con menores ingresos. En el 2013, se propició la inclusión social y educativa de 1.844 educandos, de los cuales 917 son hijos de afiliados categorías A y B.

En conclusión, la Unidad de Educación busca a través de sus proyectos sociales, lograr un desarrollo sostenible orientado a la inclusión, prevención en salud, nutrición, solidaridad, defensa y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de Santander.

Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura

La expresión cultural formó parte de los escenarios culturales desarrollados durante el 2013 con la destinación de \$534 millones de subsidio en el servicio, los cuales permitieron la participación de 24.865 personas.

CULTURAZÓN

- En el marco del programa Culturazón, se beneficiaron a 2008 niños, niñas y adolescentes de los municipios de Vetás, California, Suratá, Matanza, Charta, Tona y Berlín, quienes participaron en procesos artísticos y recreativos en disciplinas como danza, teatro, expresión oral, canto y artes plásticas, que se desarrollaron en las Jornadas Escolares Complementarias. El proyecto tuvo una inversión de \$320 millones, teniendo como per cápita por niño, un valor de \$16.000.
- Se trabajaron talleres a padres de familia o acudientes de los niños que asistieron al programa Culturazón, relacionados con temas como abuso sexual y violencia intrafamiliar, con un alcance del 57% de la meta proyectada (67%).
- También, se brindaron talleres a los profesores de las diferentes instituciones educativas en temas como inclusión y resolución de conflictos.



Recreación y Deportes

RECREAZÓN

La Unidad de Recreación y Deportes cuenta con un programa especial de Jornada Escolar Complementaria conocido como Recreazón, que impactó positivamente a 6.500 niños y jóvenes entre los 6 y 14 años de población vulnerable de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Los Santos y Barrancabermeja.

El objetivo de este programa fue estimular el crecimiento y desarrollo de estos chicos mediante actividades lúdicas, recreativas, artísticas, culturales, deportivas y ecológicas, gestoras de un crecimiento sano y feliz.

La inversión total para este programa, que generó más de 11.759 actividades en el año 2013, fue de \$1.538 millones.



Mercadeo Social

Como una manera de contribuir con la misión social de dotar con un componente alimentario a la población escolar infantil de las zonas más vulnerables del Departamento; la Unidad de Mercadeo Social participó, durante el año 2013, en los programas de Responsabilidad Social en calidad de proveedor de más de 700 mil refrigerios.



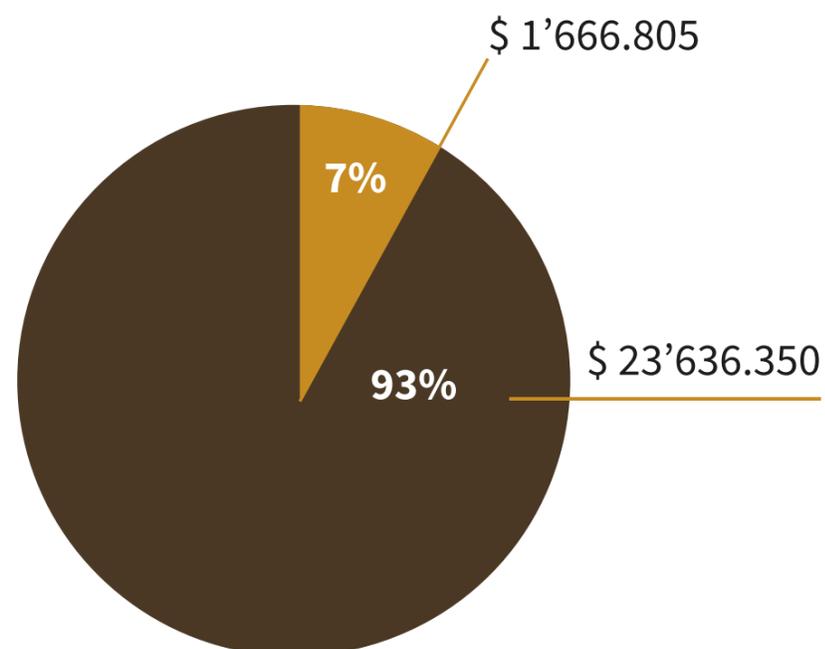
5.1 Nuestra red de proveedores

En el 2013, la gestión de Compras y Aprovechamiento se formalizó en la organización como un proceso transversal, centralizando la adquisición de productos y servicios para generar la eficiencia económica a través de prácticas competitivas; planificación, negociación y control de los recursos.

Con este propósito, aseguramos la cadena de abastecimiento con proveedores seleccionados y evaluados con criterios de calidad, servicio y precio en sus productos, garantizando la transparencia, desde la selección de proveedores, oportunidad de respuesta, ciclo de vida del producto, hasta el seguimiento y calificación de su desempeño, mitigación de riesgos y cumplimiento a los acuerdos o contratos definidos entre las partes.

Es así como la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, a través de esfuerzos compartidos y el trabajo colaborativo, en el 2013 efectuó la compra de bienes y servicios por \$25.303 millones, de los cuales el 93% equivalente a \$23.636 millones asociados a compras realizadas a proveedores del Departamento y un 7% equivalente a \$1.666 millones, a proveedores nacionales.

Lo anterior soportado en el manual de compras y contratación de bienes y servicios, políticas, procedimientos e indicadores que afianzan el aseguramiento del sistema de gestión de calidad.





Durante el año 2013, la Unidad de Compras y Aprovisionamiento mediante el relacionamiento con su red de aliados, desarrolló la campaña: 'buenos baños, buena gente', con el objetivo de fomentar sensibilización en los colaboradores y clientes para incorporar el uso adecuado de estos servicios.

Así mismo, se realizó de manera conjunta con la Unidad de Educación Formal y Bibliotecas, un 'showroom' de productos escolares y nuevas técnicas innovadoras tales como; 'pintuarena y tarjetería', para adquisición de material ecológico pedagógico promovidos en las aulas de clase de los centros educativos **Cajasan**.

Por otra parte, durante el 2013 se realizaron capacitaciones permanentes dirigidas al personal de aseo y servicios generales sobre el buen uso y rendimiento de los productos químicos y elementos de limpieza en la Sede Administrativa, Centros Integrales de Atención y Puntos de Servicio en todo el Departamento.



5.2 Nuestro talento humano

Conscientes que nuestros colaboradores son el eje central de la organización y en el marco de la construcción y co-inspiración colectiva, cada funcionario le da sentido a su vida, encontrando equilibrio y relación entre sus obligaciones familiares y laborales.

Es así como propiciamos que nuestros colaboradores entreguen lo mejor de sí, al servicio de **Cajasan** y de sus afiliados. Lo ratificamos cada año, trabajando constantemente por su bienestar y desarrollo para lograr constituir entre la organización y el colaborador una sola familia.

Estamos convencidos que el crecimiento y el posicionamiento de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, se basa en el compromiso, actitud de servicio y vivencia de los valores corporativos reflejados en el talento humano que se esfuerza por hacer las cosas bien, cumpliendo con el objeto social de la organización y generando impactos favorables en nuestra sociedad.

Cultura Meta

Trabajamos por hacer que el talento humano de lo mejor, por generar espacios de confianza dentro y fuera de la institución, por aportar a los objetivos corporativos a través de la motivación del aprendizaje continuo y de construcción de nuevas realidades. Somos conscientes que la primera transformación debe ocurrir al interior del ser humano; en el pensar, en el hablar, en el sentir y en el hacer.

Nuestros Colaboradores

En el 2013, **Cajasan** contó con un esquema de contratación directa promedio de 937 trabajadores, en algunas épocas del año se presentaron variaciones, alcanzando un total de 974 trabajadores directos, es decir, un incremento de más de 60 profesionales vinculados con relación al año inmediatamente anterior.

De igual manera, se mantuvo la contratación en promedio de 100 trabajadores a través de empresas de servicios temporales o en misión, llegando a contratar un máximo de 116 funcionarios en las épocas de temporadas o de alta necesidad de servicio. En **Cajasan** se ofrece la oportunidad y preferencia para contratación directa a los trabajadores en misión quienes se destacan por su buen desempeño y compromiso con la organización.

Nuestra fuerza laboral por género corresponde al 30% de la población masculina y el 70% restante a la población femenina, propiciando espacios de bienestar para las madres cabeza de hogar y el otorgamiento de una contratación directa para las conocidas madres comunitarias alfabetizadas a través de convenios de contratación con el ICBF, constituyéndonos en una de las dos Cajas de Compensación del país en vincular a esta valioso grupo de mujeres mediante un contrato formal, reconociéndoles su especial labor y contribuyendo en generar espacios de beneficio para quienes con su dedicación y amor le ofrecen a la niñez un nuevo rumbo.

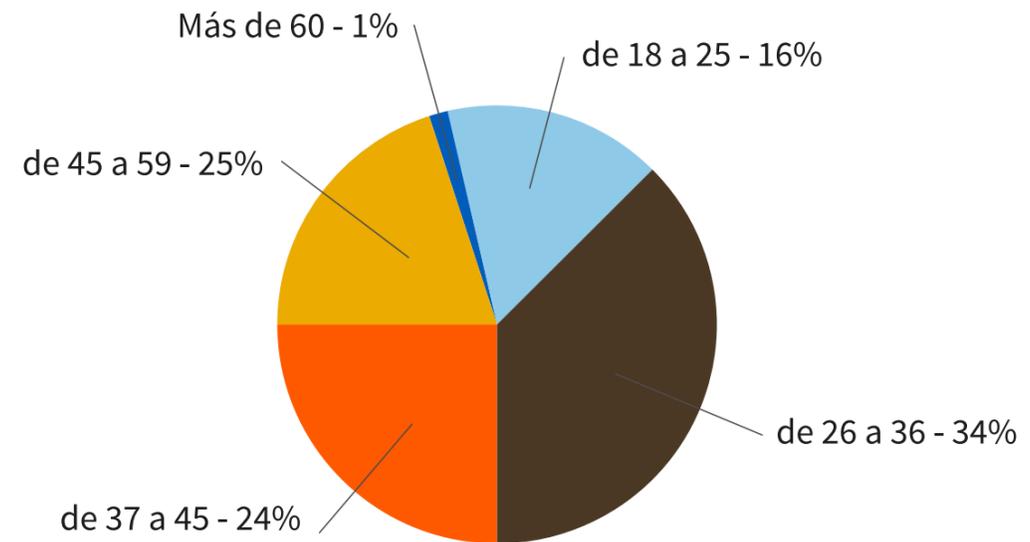
Como una empresa líder en la región nuestro capital humano se encuentra ubicado en todo el territorio del Departamento de Santander donde hacemos extensivo nuestro accionar por regiones con la siguiente distribución:

FUERZA LABORAL POR MUNICIPIO

Municipio	2011	2012	2013
Barbosa	12	12	15
Barrancabermeja	20	40	67
Betulia	1	1	0
Bucaramanga	502	581	606
Cimitarra	1	1	1
El Hato	2	0	0
El Playón	6	4	11
Floridablanca	39	44	92
Girón	6	7	9
Lebrija	1	1	1
Málaga	1	2	4
Pinchote	0	0	1
Piedecuesta	36	45	83
Puerto Wilches	2	2	1
Sabana de Torres	9	9	9
San Alberto	10	7	9
San Andrés	2	2	3
San Gil	51	52	56
San Vicente de Chucurí	4	3	4
Socorro	9	8	8
Vélez	7	8	10
Total	721	829	990



Ejerciendo las políticas en responsabilidad social, nuestro capital humano no presenta vinculaciones de población infantil, todas las vinculaciones que se registran superan los 18 años y presentan el siguiente esquema por edades:



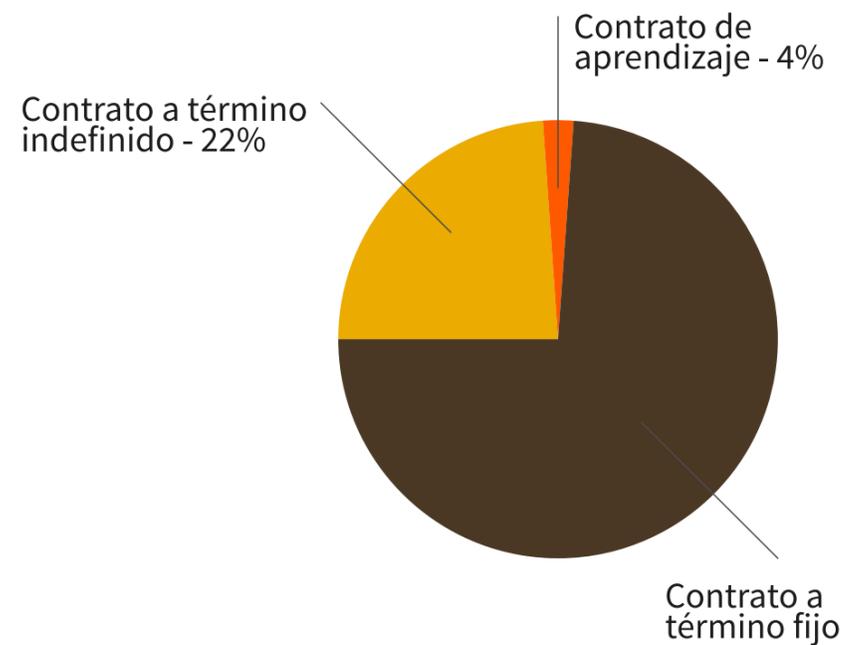
Respetuosos de la legislación Constitucional, facilitamos el derecho de asociación, manteniendo excelentes relaciones de confianza, escucha y respeto con las asociaciones existentes, oficialmente reconocidas al interior de la organización así: un grupo de nuestro talento humano pertenece al movimiento Sindical y otro grupo, se beneficia de las determinaciones de la Convención Colectiva de Trabajo, como se puede determinar a continuación:

	2011		2012		2013	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SINDICALIZADOS	158	22%	149	18%	134	14%
NO SINDICALIZADOS	563	78%	680	82%	856	86%
Total	721	100%	829	100%	990	100%

	2011		2012		2013	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONVENCIONADOS	180	25%	168	20%	154	16%
NO CONVENCIONADOS	541	75%	661	80%	836	84%
Total	721	100%	829	100%	990	100%

Tipos de Contratación

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, presenta diversidad en la forma de contratación, siempre manteniendo condiciones de trabajo a favor del trabajador, vinculando a nuestros colaboradores con 'responsabilidad social empresarial', cumpliendo con la legislación laboral Colombiana y ofreciendo condiciones dignas de trabajo y beneficios de manera permanente a nuestro talento humano sin distinción de edad, sexo o etnia.



Apoyando al Desarrollo de Futuros Profesionales

En **Cajasan** hemos promovido el desarrollo de los futuros profesionales de la región a través del respaldo en la etapa productiva de los aprendices del Instituto Nacional de Aprendizaje – SENA, al igual que las prácticas empresariales de Estudiantes Universitarios de las diferentes Universidades de la región, ofreciéndoles condiciones de trabajo dignas, aprendizaje y desarrollo para enriquecer las competencias y habilidades de nuestros futuros técnicos, tecnólogos y profesionales, además aplicar la contribución económica de acuerdo a la normatividad vigente.



cajasan

Cada día,
más cerca
para llegar más lejos



Municipio	Aprendiz SENA Productiva	Practicante Universitario	TOTAL
Barbosa	1	0	1
Barrancabermeja	1	0	1
Bucaramanga	24	7	31
Floridablanca	1	1	2
Malaga	1	0	1
San Gil	2	0	2
Vélez	1	0	1
Total	31	8	39

Transformación Cultural

Durante el 2013, se estructuraron equipos a nivel interno de la organización para la construcción de los valores e identificación de aspectos que conllevaron a dar apertura al cambio y transformación organizacional utilizando herramientas metodológicas tales como: encuestas, entrevistas y grupos focales.

En el proceso de transformación se definieron los valores corporativos, se realizó el lanzamiento de los mismos y se desarrollaron actividades de alto impacto para todos los colaboradores de la Caja de Compensación, dinámicas alusivas al valor, logrando positivamente su apropiación y señalando el punto de partida en la transformación cultural de la organización.

Para el segundo semestre, se trabajó mensualmente el valor del mes así:

Julio: Respeto

Agosto: Innovación

Septiembre: Amor a la familia

Octubre: Honestidad

Noviembre: Corresponsabilidad Ética y Social

Diciembre: Felicidad

Dentro de las actividades realizadas se incluyó el envío de tarjetas por correo electrónico, cambio en el protector de pantalla de los equipos de cómputo, presentación de títeres, distribución de píldoras, actividades en las sedes, oficinas y puntos de atención y eventos de participación de todos los colaboradores.

Bienestar

Se ejecutaron 15 planes de acción dirigida a todo el talento humano ubicado en Bucaramanga y regionales donde **Cajasan** hace extensivo su accionar. Los ejes temáticos fueron:

- Cultura financiera
- Un mundo de palabritas
- Vacaciones recreativas
- Apoyo psicológico profesional
- Celebraciones de cumpleaños
- Celebración día del padre
- Celebración día de la madre
- Formación de pensionados
- Acompañamiento en incapacidades
- Línea del buen trato
- Acompañamiento en el fallecimiento de familiares
- Onces pre-pensionados
- Momentos dorados
- Mano amiga
- Un día con papá y mamá
- Reconocimiento a los colaboradores
- Olimpiadas recreodeportivas
- Juegos intercajas
- Olimpiadas Interempresas
- Concurso de cuento y pintura
- Celebración del día de halloween
- Navidad de niños
- Navidad pensionados
- Fiesta de fin de año colaboradores



Clima Laboral

Siendo el clima organizacional el entorno y la armonía que se propicia para entablar relaciones favorables y de colaboración como base fundamental del trabajo diario, impactando directamente en el bienestar, la satisfacción y el sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa, se efectúa medición anual de clima laboral con el fin de conocer las percepciones que poseen los colaboradores de la organización.

En ese orden, la herramienta de medición contiene las siguientes variables: potencial al logro, reconocimiento personal, interés personal por el trabajo, desarrollo en el trabajo, administración de la empresa, calidad técnica de la supervisión, salud ocupacional, ambiente físico en el trabajo, actitud, manejo del tiempo, y vida personal.

Convencidos al interior de la organización que el clima laboral motiva el cumplimiento de metas y al rendimiento de equipos altamente efectivos, trabajamos de la mano de nuestros colaboradores desarrollando planes de acción asociados al mejoramiento continuo en esta materia.

La calidad en el clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los Directivos, con los comportamientos de los colaboradores, su manera de operar y de relacionarse, su interacción con la empresa, las herramientas que se utilizan y con las características propias del rol de cada funcionario.

Por lo anterior, la Alta Dirección en su responsabilidad con la cultura y los sistemas de gestión, involucra estos impactos con las metas estratégicas para que se desarrollen desde cada unidad, sede o sucursal. Por otra parte, el cumplimiento a las políticas de personal y de Gestión Humana conllevó a la mejora de ese ambiente con el uso de herramientas y mediciones para el cálculo del clima laboral.

La medición efectuada en los tres últimos presentó incremento en dos puntos, del 2011 al 2012, en tres puntos del 2012 al 2013, indicador que tiene un comportamiento favorable para la organización al verse reflejado en el resultado, el impacto de la ejecución de los diferentes planes de acción en los centros de trabajo, detectando aspectos que requirieron intervención o mejora progresiva.



Gestión del Desempeño

En el 2013, **Cajasan** implementó una herramienta de evaluación del desempeño del colaborador, que se ejecutó a través de una entrevista y retroalimentación convirtiéndose en un espacio de entendimiento entre jefes y trabajadores. Como resultado, se detectaron fortalezas, aspectos por mejorar, identificación de necesidades, los cuales se convirtieron en oportunidades de mejora pactados entre el colaborador, su jefe inmediato y su equipo de trabajo. Todo el proceso conllevó a un plan de formación y de participación en actividades de bienestar.

La herramienta buscó que el jefe inmediato entablara una comunicación clara y fluida con el empleado a fin de lograr una evaluación proactiva reconociendo cuáles podrían ser las causas que afectaron su desempeño. Al finalizar la entrevista se concluyó con aspectos específicos que le agregan valor al desempeño del colaborador.

Si el desempeño fue excelente, el jefe inmediato realiza un reconocimiento y motiva al colaborador a dar continuidad a su éxito laboral. En otros casos, cuando el desempeño resultó insatisfactorio se tomaron las acciones administrativas correspondientes.

Durante el 2013, la evaluación de desempeño fue fundamental para otorgar reconocimientos de auxilios y otras bondades del plan integral de bienestar que motivaron al crecimiento en los niveles de formación técnica, profesional o especializada de cada colaborador.



Plan de Formación

Durante el año 2013 se estableció el programa de formación y capacitación dimensionado desde dos ejes estratégicos: el primero, el aprendizaje interno que se ofrece a través del desarrollo de las nuevas tecnologías implementadas en la organización, aspecto que impactó directamente la forma de hacer las cosas reflejándose modificación en los procesos, eficiencia y oportunidad.

Estas rupturas de las metodologías tradicionales, abrieron la posibilidad de formar en los trabajadores las nuevas tendencias; adaptación al cambio, desarrollo y apropiación de las herramientas tecnológicas y motivación a su uso.

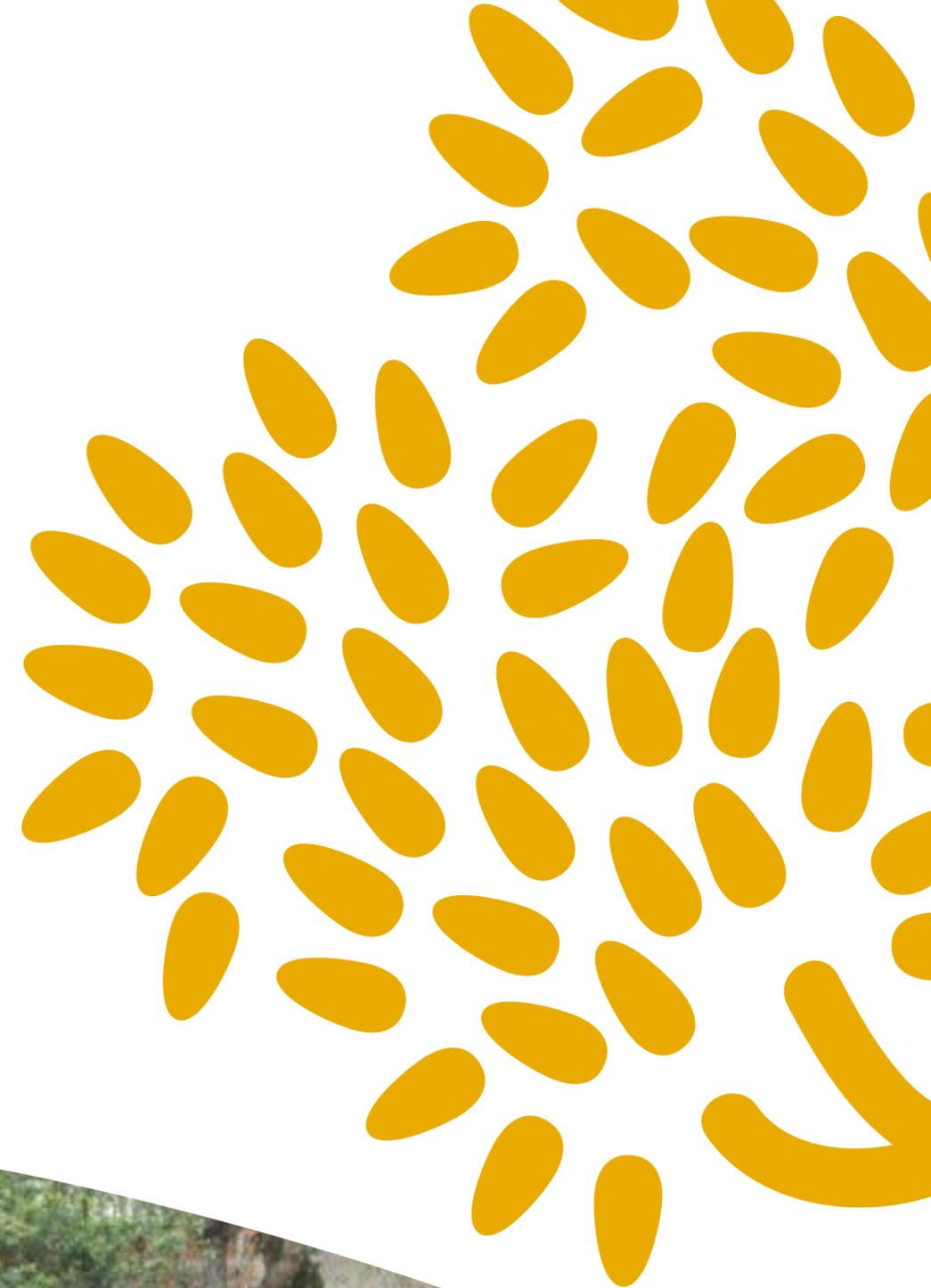
La gestión del conocimiento implicó desarrollar diversas metodologías que facilitaron el aprendizaje que, durante el 2013, estuvo a cargo de los líderes entrenados en el proceso de planeación, parametrización y puesta en marcha de la modernización tecnológica en la organización, quienes convencidos de las ventajas de operación, lograron generar transferencia de conocimiento.

Estos aprendizajes permitieron la accesibilidad y dominio de servicios en línea como: expedición de los desprendibles de nómina, expedición de certificaciones, verificación de empresas registradas a su cuenta de afiliación al sistema de seguridad social, certificado de ingresos y retenciones, vacaciones, cesantías pendientes, actualización automática de hoja de vida, evaluaciones de desempeño, entre otros aspectos.

El segundo eje está enfocado en la formación y capacitación especializada en la cual se abordaron las siguientes temáticas:

Programa de Adaptación al Cargo

- Inducción Corporativa
- Reinducción



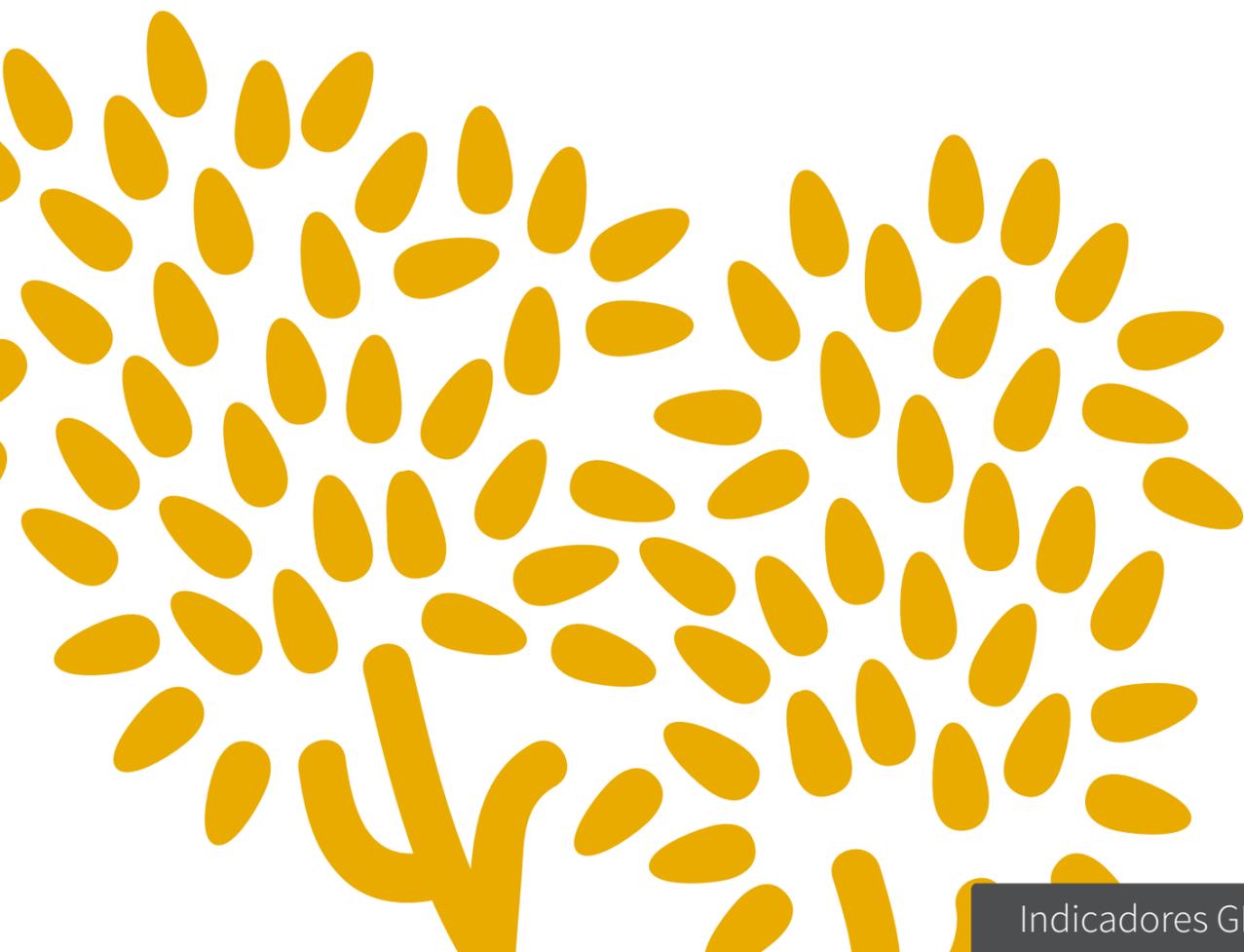


Programa Salud Ocupacional

La formación, capacitación y entrenamiento de medicina, seguridad e higiene industrial durante el año 2013, se desarrolló con el acompañamiento de nuestra ARL, involucrando a todos los colaboradores de los diferentes centros de trabajo donde **Cajasan** hace extensiva su operación y servicio, trabajando continuamente para mejorar las condiciones de salud de los colaboradores mientras desarrollan sus labores. Los programas que se ejecutaron durante la vigencia de 2013 fueron:

Plan Básico

- Actualización legal al Copaso en normatividad vigente.
- Capacitación a los Líderes HSE en funciones, responsabilidades, normatividad vigente, actualización, matriz de peligros y percepción del riesgo.
- Capacitación en investigación de accidentes de trabajo, enfermedad profesional e inspecciones periódicas al Copaso.
- Capacitación Comité de Convivencia Laboral, funcionamiento, Acoso Laboral Ley 1010 de 2006.



Seguridad General

- Olimpiadas de la seguridad (campaña de expectativa)
- Capacitación en manejo seguro de herramientas
- Capacitación en Riesgo Eléctrico
- Capacitación en Riesgo Químico
- Capacitación en Bioseguridad
- Capacitación sobre la importancia del uso de Elementos de Protección Personal (EPP)
- Capacitación en Riesgo Público
- Capacitación en manejo seguro de cargas

Conservación de la Salud

- Capacitación en manejo del estrés

Ergonomía

- Jornada de rumbaterapia
- Capacitación en manejo seguro de cargas
- Capacitación en higiene postural y pausas activas

Respuesta a Emergencias

- Estudio de señalización
- Plan de Emergencias
- Conformación de las Brigadas de emergencia
- Entrenamiento en Primeros auxilios I y II
- Entrenamiento en control de incendios
- Entrenamiento camillaje en evacuación y rescate
- Preparación y realización de simulacros de emergencia

Entrenamiento

- Certificación en trabajo en alturas al personal de Mantenimiento y de la Sede Recreacional Campoalegre, según normatividad vigente.

Necesidades específicas de las Áreas

- Liderazgo
- Lenguaje para sordomudos.
- Herramientas ofimáticas.
- Servicio al cliente.
- Relaciones humanas.
- Protocolo, etiqueta y glamour.
- Inglés.
- Buenas Prácticas de Manufactura - BPM
- Conceptos básicos de contabilidad y finanzas.
- Prevención del maltrato en la primera infancia.
- Modelo pedagógico para el aprendizaje autónomo.
- Seguros escolares, amparos, procedimientos en caso de siniestro, redes de atención.
- Metodología para proyectos PMI
- Modelo Educativo Cafam
- Innovación
- Crédito y Cobranza

Requisitos Legales

- Buenas Prácticas de Manufactura - BPM
- Trabajo en altura

Fondo de empleados

Pensando en una forma de proporcionarle bienestar social a nuestros colaboradores y su grupo familiar con el propósito de que ellos satisfagan sus necesidades básicas, se ha dispuesto un fondo exclusivo para los trabajadores de la Corporación destinado a conceder préstamos en dinero como solución financiera a las necesidades que tengan, de acuerdo con las siguientes líneas de crédito:

- **CALAMIDAD:** Opera cuando se presenta un suceso imprevisto repentino y ajeno a la voluntad del colaborador, que obligue a su grupo familiar a condiciones de inferioridad física, moral, económica o social.
- **ESTUDIO:** Permite conceder un crédito para el pago de matrícula y pensiones del trabajador, su cónyuge, compañero (a), hijos o hermanos que dependan económicamente de él.
- **VIVIENDA:** Satisfacer las necesidades de los colaboradores de **Cajasan** en materia de Vivienda Nueva, Mejoramiento de Vivienda ó Construcción en Sitio Propio.
- **SERVICIOS SOCIALES:** Concesión de bonos para el servicio de Mercadeo, Recreación, Turismo y Hotelería, Salud y Capacitación.

Para el 2013, se entregaron 912 créditos por un valor de \$673 millones, distribuidos de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de identificación
Crédito calamidad	361
Crédito deportistas	80
Crédito estudio	111
Crédito excursión empleados	2
Crédito servicio social educación	6
Crédito servicio social hotelería	8
Crédito servicio social mercadeo	99
Crédito servicio social salud	49
Crédito tecnología y electrodomésticos	172
Crédito vivienda	13
Crédito vivienda beneficiarios convención	11
Total	912



5.3 Nuestros clientes

Canales de Comunicación

Durante el 2013, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan** modificó su manual de comunicaciones con el objetivo de estandarizar y direccionar las acciones de divulgación corporativa bajo criterios de innovación, especialidad de contenidos, segmentación y medios apropiados para proyectar su imagen y mensaje institucional con base en los objetivos y metas del direccionamiento estratégico de la organización. Con este claro objetivo, las estrategias comerciales en el 2013 se enmarcaron en los protocolos definidos para la dirección, pertinencia y precisión en el manejo de los canales de comunicación, así mismo para definición de los procedimientos a seguir en la producción de diferentes medios publicitarios impresos, virtuales, boletines de prensa, boletines informativos, comerciales de televisión, cuñas radiales, audios, programas de televisión, entre otros productos informativos requeridos para apoyar la difusión de los servicios ofrecidos.

Con el desarrollo de las auditorías internas anuales, durante el 2013 se efectuó la revisión al cumplimiento de políticas que rigen las comunicaciones comerciales y de publicidad, con el propósito de verificar su alineación con la visión estratégica de la institución y en consecuencia, su contribución al relacionamiento constante con los diversos grupos de interés.

Bajo este contexto, se evidenció en el 2013 que desde la asesoría y acompañamiento se logró una mayor efectividad en la gestión de los macro procesos de comunicación interna y externa, con la implementación de estrategias claras que generaron crecimiento, productividad, accesibilidad, integración, sostenibilidad y visibilidad para la compañía, fortaleciendo la identidad, imagen y reputación corporativa.

Paralelamente, el uso constante del mensaje institucional en diferentes escenarios externos a la organización permitió fortalecer el posicionamiento de la marca **Cajasan** ante la opinión pública, logrando con ello, recordación y percepciones favorables acerca de los beneficios y alcances en la región.



Los mensajes institucionales durante el 2013 fueron socializados con los siguientes propósitos:

- Mantener comunicación permanente con nuestros clientes, afiliados, proveedores y comunidades localizadas en las áreas de influencia.
- Generar opinión a través de los medios de comunicación masiva que permitieron dar a conocer los beneficios otorgados por la Caja de Compensación en la región.
- Con referencia a lo anterior, en el 2013, la organización respondió a preguntas, preocupaciones y casos especiales a través de los medios institucionales habilitados físicos y virtuales para garantizar el espacio de análisis, concertación y acciones a favor de las particularidades con los grupos de interés, identificados así:

- Portal Web: Link Atención al Cliente www.Cajasan.com
- Correo Electrónico: gestion.cliente@Cajasan.com
- Línea Gratuita : 018000972021
- Pbx: 6434444 Ext. 4328
- El equipo asesor y cualquier colaborador de **Cajasan** que tenga contacto
- Captura física y escrita.
- Buzones de Sugerencias
- Sala de atención al usuario de la Sede Administrativa Puerta del Sol
- Centros Integrales de Servicios en municipios.





Sus manifestaciones

Durante la vigencia 2013, no se presentaron quejas relacionadas con impactos negativos sobre los derechos humanos con nuestros grupos de interés. Tampoco se presentaron incidentes cuyos impactos de productos y servicios hayan afectado la salud, integridad o seguridad de los usuarios. Cabe resaltar que la gestión realizada por la organización está enfocada y orientada al cliente y se disminuyó en comparación con el año 2012, donde se presentaron 5 incidentes.

El mecanismo de mejoramiento continuo durante el 2013 generó un Informe de Satisfacción semestral que se fundamentó principalmente en la elaboración de encuestas para detectar el nivel de aceptación y complacencia de los servicios ofrecidos por la Caja de Compensación, estas herramientas de medición fueron aplicadas en los puntos de atención.

Por su parte, el área de Gestión al Cliente implementó el Top Two Boxes (T2B) en cada una de ellas, es decir, el porcentaje de personas que calificaron la respuesta “Excelente” y “Bueno”. Los aspectos de medición fueron:

- Proceso- Servicio
- Recurso humano – Actitud
- Infraestructura
- Manejo de imagen



Así mismo, se desarrollaron encuestas de satisfacción mediante una entrevista presencial o telefónica para obtener información amplia y detallada sobre las percepciones y comportamiento de los clientes frente a expectativas, necesidades y preferencias.

Para el año 2013 el nivel de satisfacción corporativo fue del 93% aumentando un punto respecto al año inmediatamente anterior.

En el 2013, se generó la política y la documentación en la cual establece el procedimiento para el tratamiento, recolección, uso y transferencia de datos personales que la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, registra como datos básicos y esenciales en virtud de su afiliación o vinculación al sistema de la compensación.

Así las cosas, se definieron los mecanismos de identificación y registro de la autorización por parte de los clientes de las bases de datos existentes en la organización con el propósito de cumplir con las especificaciones de la Ley Habeas Data.

Igualmente, se incorporaron los lineamientos corporativos bajo los cuales **Cajasan** realiza el tratamiento de los datos personales, la finalidad, los derechos de los titulares de la información, así como los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de los derechos.

Todos los efectos relacionados con la normatividad vigente sobre el tratamiento de datos personales y su política, **Cajasan** designó en el 2013 al área de Gestión al Cliente, como responsable de supervisar la adopción y cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre la custodia de los datos.

En este orden, en el 2013 no se presentaron quejas frente a la violación de la privacidad de los consumidores y las pérdidas de datos de los clientes.

5.4 Nuestros Servicios

Aportes y Subsidio

Continuamos trabajando por el crecimiento de una organización que está cada día más cerca de los santandereanos.

- En el 2013, consolidamos nuestra presencia en la región con 8.577 empresas afiliadas que ratificó la confianza de nuestros empresarios, logrando un crecimiento del 27,3% con respecto al año anterior.
- Impactamos positivamente en 438.492 personas afiliadas, entre trabajadores, cónyuges y personas a cargo, alcanzando así un crecimiento de 9,7% con respecto al año anterior.
- Se recibieron \$70.881 millones de aportes de empresas afiliadas, representados en un crecimiento del 8,9% respecto al año 2012.
- Destinamos \$21.692 millones para el pago del subsidio en dinero, compensando con estos recursos la obligación económica de 66.333 trabajadores afiliados y sus familias, equivalentes a las 896.890 cuotas monetarias.
- Beneficiamos a 73.410 personas con subsidio en especie por valor de \$1.808 millones, representados en beneficios de alimentación, vacunación, nutrición, becas educativas y programas recreativos.
- 518 personas afiliadas en la nueva población de servicio doméstico que se empezó a beneficiar de los servicios de **Cajasan** desde Mayo de 2013.
- Se logró la participación de 114.000 afiliados en las actividades de promoción de servicios como charlas informativas, stand, feria de servicios, actividades recreativas, deportivas, entre otras.
- Asesoramos a 2.500 empresas para el pago de los aportes a la Seguridad Social a través del operador de información ASOPAGOS.
- 35.000 asesorías a trabajadores y empresas afiliadas nos permiten ratificar nuestro compromiso en el acompañamiento, asesoría y promoción de los servicios.



Recreación y Deportes

La integración, el aprovechamiento del tiempo libre y la diversión continuaron siendo para **Cajasan**, durante el 2013, una prioridad esencial para satisfacer con calidad y buen servicio, las necesidades recreativas y de entretenimiento de nuestros afiliados y sus familias.

Fiel a este compromiso, la Unidad de Recreación y Deportes amplió en el 2013 su portafolio de servicios, enmarcándolo bajo las siguientes líneas:

Recreación

- Rally recreativo
- Recreo comando
- Misión sorpresa
- Juegos de la amistad
- Feria de pueblo
- Juego de bases
- Caja park
- Carrera de observación
- Rumbaterapias
- Vacaciones recreativas

Deportes

- Escuela de formación deportiva
- Torneo abierto
- Vacaciones deportivas
- Olimpiadas interempresas
- Festivales deportivos

Sede Recreacional Campoalegre

Ubicada en el kilómetro 13 vía Bucaramanga - Piedecuesta, presta los siguientes servicios:

- Kioskos o asadores
- Cancha sintética
- Zona de camping
- Piscina para adultos y niños
- Tobogán
- Outdoor fitness
- Golfito
- Juegos autóctonos
- Escenarios deportivos

Sede Recreacional Guarigua

Ubicada en el kilómetro 3 vía Pinchote – Socorro, presta los siguientes servicios:

- Escenarios deportivos
- Zona de camping
- Piscina adultos y niños
- Kioskos
- Senderos ecológicos
- Juegos autóctonos
- Zona infantil
- Cafetería



Cada uno de los productos tiene un ciclo de vida evaluado mediante la matriz BCG, de los cuales se identificó en cada uno su introducción, crecimiento, desarrollo, decrecimiento, inclusión o salida del mercado. Cada uno de nuestros productos está desarrollado específicamente para el beneficio, proporcionando 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.

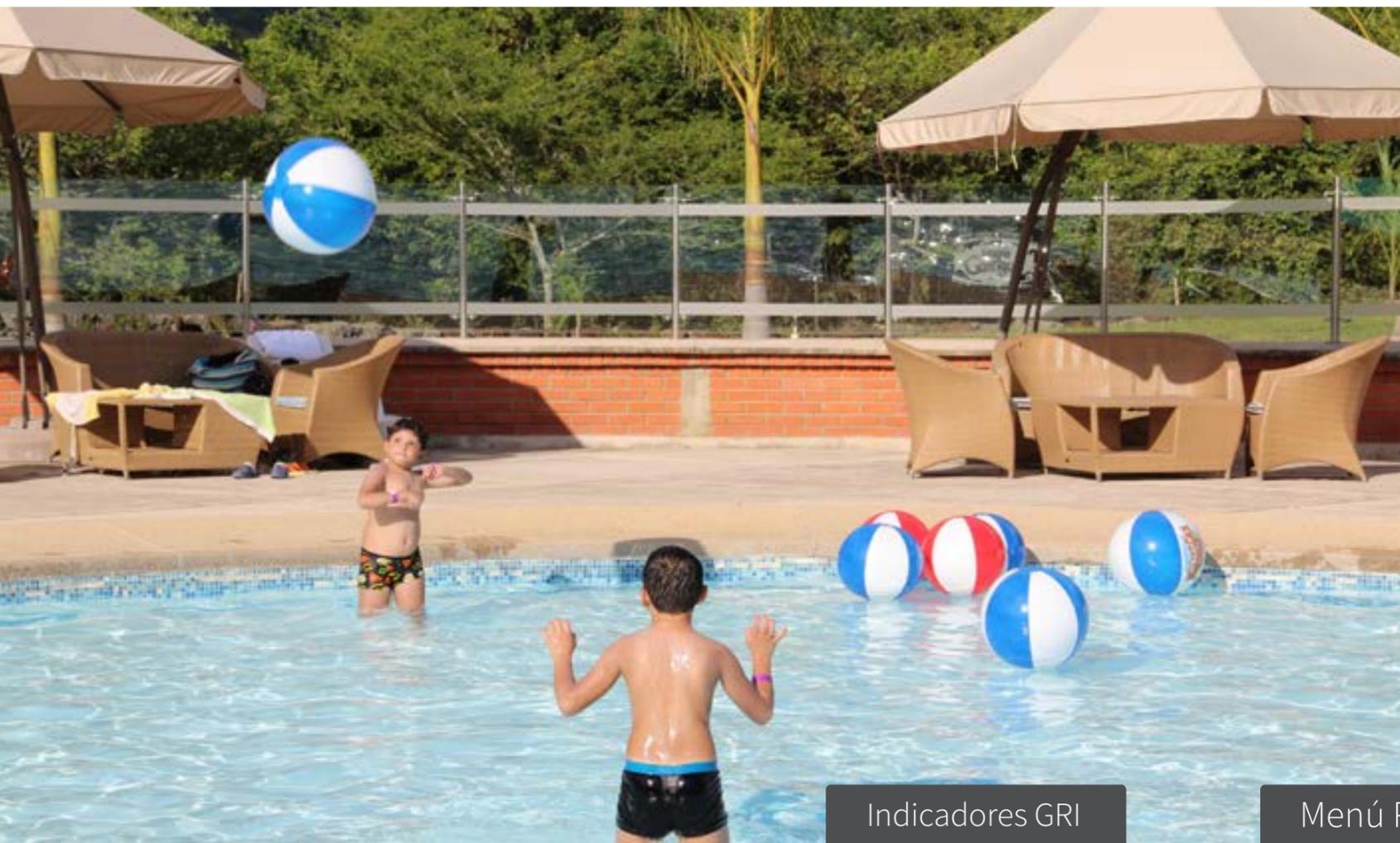
Así mismo, se invirtieron más de \$3.500 millones que generaron un impacto de 540.233 usos en nuestras sedes recreacionales así:

- Se organizaron más de 234.429 actividades recreativas, deportivas y de ingreso a las sedes recreacionales por parte de afiliados y la comunidad en general.
- Más de 233.845 personas ingresaron a las Sedes Recreacionales **Cajasan** Campoalegre y **Cajasan** Mundo Guarigua.
- 195.525 personas ingresaron a las Sedes Recreacionales **Cajasan** Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua, en San Gil
- 46.308 personas participaron en los diferentes eventos recreativos desarrollados durante el 2013.
- La Olimpiada Interempresas, logró la participación de 2.325 deportistas de 185 empresas afiliadas de Bucaramanga y su área metropolitana. Este mismo encuentro deportivo regional también se llevó a cabo en el municipio de San Gil, con la participación de 232 personas. Paralelamente, 2.691 deportistas participaron de los Torneos Abiertos en las diferentes disciplinas deportivas, con infraestructura mixta.

Algunos de los nuevos servicios implementados en el año 2013 dentro de la Sede Recreacional fueron:

- Cancha Sintética con una inversión de \$1.455 millones
- Encerramiento zona infantil con una inversión de \$139 millones
- Adecuación portería con una inversión de \$75 millones

Los datos descritos anteriormente generaron beneficio público a nuestros afiliados y comunidad en general en los servicios misionales de la unidad a través de nuestro plan comercial enmarcado para este fin.



Frente al año 2012, se presentó una variación del 8% representado principalmente por las obras de mejoramiento de infraestructura de la Sede Recreacional Campoalegre y las inversiones para el desarrollo de eventos recreativos.

Educación Formal

Con la innovación pedagógica permanente, la diversidad de oportunidades formativas en ciencias, artes, tecnología y desarrollo físico forjamos nuestro modelo pedagógico de educación en valores en nuestras instituciones: 2 Centros Educativos para básica primaria y secundaria, 5 preescolares, 4 Centros de Desarrollo Infantil en convenio con el ICBF en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Barrancabermeja, así como 2 Hogares infantiles en El Playón y San Andrés, para contribuir con la educación formal de niños y jóvenes.

Gracias a este saber, hoy los centros educativos promueven transformaciones en la enseñanza, opta por nuevas didácticas, reconceptualiza el proceso de aprendizaje, crea nuevos ambientes de estudio, visualiza nuevas representaciones de los actores del ejercicio pedagógico, concibe nuevas relaciones entre maestros y estudiantes, entre maestro e información, entre estudiante, información y entorno.



Entre los principales logros obtenidos durante el año 2013, se pueden destacar los siguientes:

- Nuestra red de bibliotecas atendió 290.031 usos en servicios y actividades de promoción y espacios lúdico-pedagógicos para la promoción de la lectura mediante talleres y uso de maletas viajeras del Banco de la República.
- 46.152 usuarios disfrutaron de las actividades de promoción de lectura en programas como Club de Grandes Escritores, Talleres de Formación Literaria, Poemario.
- 3.044 estudiantes en proceso de formación: 1.042 alumnos en primaria y secundaria, 661 en preescolar, 1.200 en Jardines infantiles en convenio con el ICBF y 141 en el Programa de Educación para Adultos.
- Se otorgó el título de Técnicos con especialidad en Comercio a 78 bachilleres, de los cuales 38 obtuvieron doble titulación con articulación SENA-CAP (Certificado de Aptitud Profesional) en nómina y prestación de servicios.
- Fortalecimiento del PEI asumiendo como principio la autonomía.
- Reconocimiento a 22 estudiantes en tecnología del grado décimo y undécimo por los proyectos que presentaron al Concurso ENERCO de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, donde el Centro Educativo **Cajasan** obtuvo el primer puesto en el concurso “Ideas para ahorrar energía” ENERCO.
- Primer y Tercer puesto obtuvieron nuestros estudiantes de primaria del Centro Educativo en el concurso de Literatura Infantil y Juvenil Editorial Norma.
- Primer lugar en las XI Olimpiadas Intercolegiales de Ingeniería Mecatrónica en la Universidad Santo Tomás.
- Importantes logros deportivos en los diferentes campeonatos intercolegiados en disciplinas deportivas tales como: Microfútbol, Voleibol, Atletismo y Cross Country.

Mejoras en la infraestructura

- Centro Educativo **Cajasan** sede Tejados: se realizó la obra de la cafetería para estudiantes y del personal afiliado que asiste a la institución en diversas actividades.
- Preescolar Pinocho: Se ampliaron y adecuaron dos aulas para los niños menores de cinco años con el fin de ofrecer espacios armónicos y lúdicos para los infantes.
- Preescolar Colonitas: Se hizo remodelación a la batería de baños, espacio que genera seguridad y comodidad a nuestros niños y niñas.





Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura

Desarrollar habilidades para la vida y el trabajo productivo a través de los programas ejercidos en el Instituto Técnico Laboral **Cajasan** durante el 2013, permitieron generar aprendizajes en oficios específicos y de nivel técnico a 3.274 personas con un subsidio en servicio por más de \$907 millones. Se brindó la oportunidad de acceder a programas de formación técnico laboral en áreas que aportan al desarrollo académico y económico de estudiantes y afiliados, mejorando las competencias laborales específicas a 6.217 personas en formación laboral, académica y educación informal.

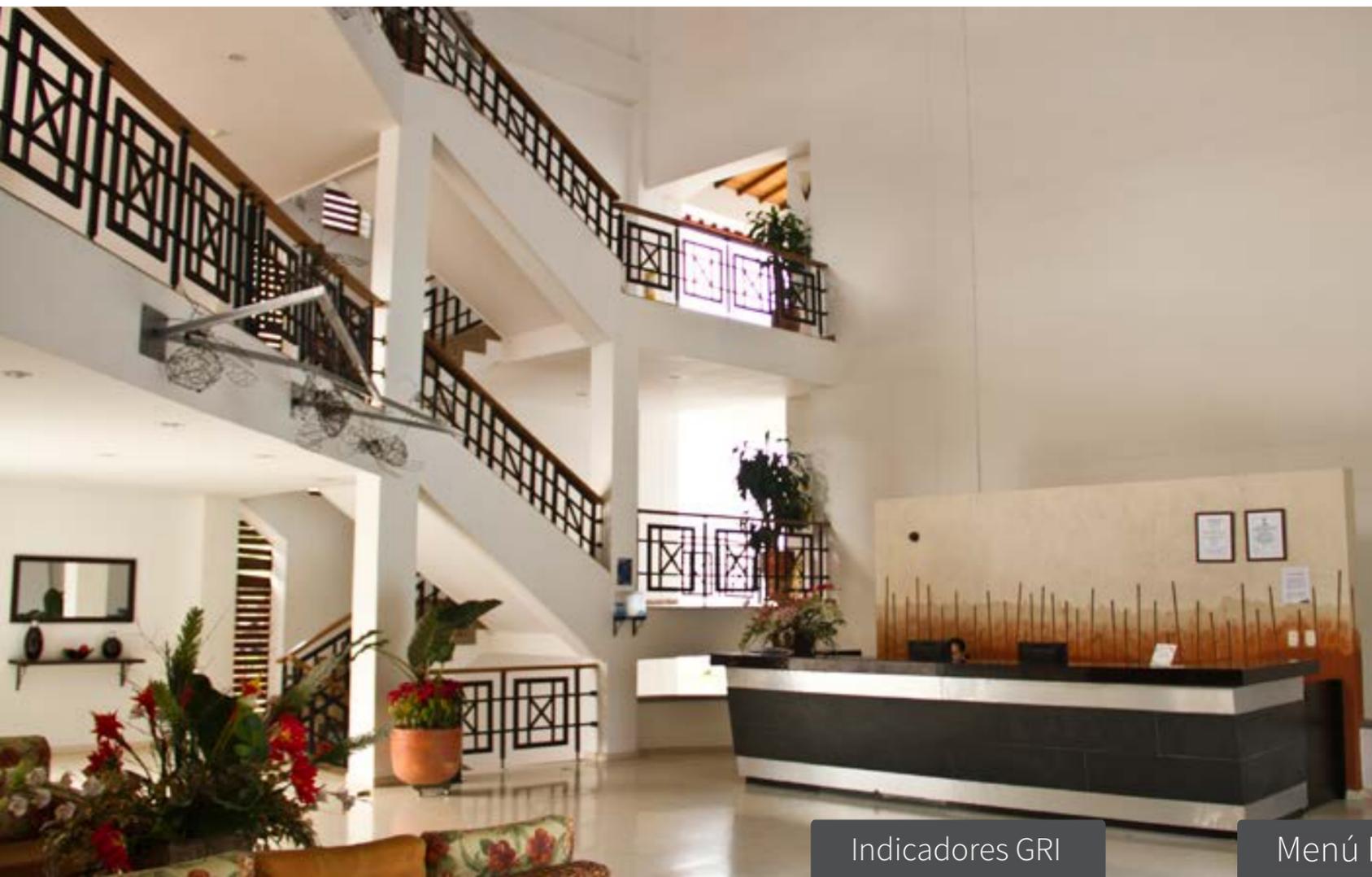
3.534 personas participaron en talleres y seminarios de formación solicitados por nuestras empresas afiliadas. También, 875 usuarios se beneficiaron de los programas de inserción laboral y se brindaron programas técnico laborales a 93 personas de bajos recursos a través del convenio de ampliación de cobertura establecido con el SENA.

Por otra parte, gracias a los convenios establecidos con instituciones especializadas en el tema, se facilitó la capacitación teórica y práctica a 385 personas en trabajo en alturas. Para ello, se hizo uso de nuestro Campo de entrenamiento de la Sede Recreacional Campoalegre para llevar a cabo las clases.

Turismo y Hotelería

Brindamos accesibilidad, integralidad y dinamismo al turismo social, respondiendo a las necesidades y expectativas de las familias santandereanas.

Los principales retos del servicio Turismo y Hotelería para la vigencia 2013, fueron dirigidos al fortalecimiento de las actividades necesarias para llevar a cabo la promoción y desarrollo de espacios y actividades que generaron hábitos de vida saludable, manejo del ocio y tiempo libre en familia como se estipula en la Ley 789 de 2002, Art 16, numeral 5, focalizando esfuerzos en mejorar los servicios en infraestructura y en la mejora continua de los procesos para entregarle a todos nuestros usuarios el mejor de los servicios.





Ante esto, la Unidad generó un total de 154.218 usos en cobertura de servicios en las cuatro líneas, según el cuadro presentado a continuación:

Línea	Unidad de medida	2013	2012	% Var
Alojamiento	Usos	32.800	30.268	8%
Alimentos y Bebidas	Usos	88.643	84.882	4%
Eventos	Usos	19.820	16.315	21%
Operador Turístico	Usos	12.955	15.668	-17%

Igualmente, se registraron 32.800 usos en Operación Turística impactando positivamente en la calidad del manejo del tiempo libre de nuestras familias afiliadas.

Con respecto a la parte hotelera, se ejecutaron 88.643 usos en infraestructura propia tanto en el Hotel Campoalegre ubicado en el Área Metropolitana de Bucaramanga en el Km 13 vía a Piedecuesta como en el Hotel y Centro de Convenciones Mundo Guarigua, donde se prestaron servicios adicionales de alimentos y bebidas.

En eventos, se prestó servicio a 19.820 personas en el Centro de Convenciones y en el Café Bar El Hormiguero. También, vale la pena destacar, la presencia regional y nacional de la UEN ante COTELCO como uno de los líderes generadores de soluciones innovadoras y desarrollo social y económico de la región al gestionar de manera conjunta programas de formación para el sector de turismo y la primera Rueda de Negocios en Turismo realizada en San Gil con el aval de FONTUR y la Alcaldía de este municipio.

Finalmente, se desarrollaron eventos sociales y empresariales con cobertura a nivel regional y nacional a través de los diferentes convenios que le permitieron registrar a la Unidad ingresos por valor de \$3.420 millones gracias a la cobertura geográfica, temática y sectorial.



Frente al año 2012, se presentó una variación del 4,8% principalmente por las obras de mejoramiento de infraestructura en el Hotel Mundo Guarigua en pro de optimizar la accesibilidad y variedad en los servicios complementarios ofrecidos a los afiliados.



Salud IPS

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 de nuestros grupos de interés.

La IPS **Cajasan**, fiel a su compromiso de mejorar la calidad de vida de la población santandereana, tiene una participación importante en el desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS-. En su calidad de prestadora de servicios de salud en Santander garantizó la atención oportuna, adecuada y controlada de prestación de servicios ambulatorios de baja complejidad a 56.171 afiliados a los diferentes regímenes del sistema.

Sumado a eso, cuenta con cuatro sedes propias totalmente dotadas y habilitadas en Bucaramanga, Piedecuesta y Barrancabermeja, para la prestación de servicios ambulatorios de I y II nivel de complejidad en las líneas de Salud Empresarial y Salud Familiar.

En el desarrollo de nuestra Línea de Salud Empresarial se contribuyó con el cuidado del capital más valioso de las empresas sus colaboradores mediante el desarrollo 20.184 actividades entre las cuales encontramos: Exámenes de ingreso y egreso, referenciación a programas de vigilancia epidemiológica, Vacunación empresarial por riesgo específico, Diagnóstico en salud ocupacional, Certificación médica y exámenes para trabajo en alturas, Certificación médica para Manipulación de alimentos, Investigación de accidentes de trabajo y Calificación de discapacitados pertenecientes a 855 empresas del Departamento.

Se realizaron 40.258 consultas de medicina especializada con valores inferiores al mercado “Tarifas Sociales” permitiendo el acceso de estos servicios preferenciales a la población afiliada y particular.

También, se ejecutaron 439.434 actividades en la prestación de 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.

Se apoyó a organizaciones oficiales y privadas en el desarrollo de sus Planes de Atención complementaria, garantizando la eficiencia de los recursos destinados para este fin con altos estándares de calidad y satisfacción del cliente, facilitamos la accesibilidad a estos servicios tanto en el área urbana como rural en todo el Departamento.





A través de las diferentes 'Jornadas Saludables' de forma gratuita beneficiamos a 6.571 personas con la realización de 18.849 actividades tendientes a la promoción de la salud física, oral y emocional de los trabajadores y sus familias o beneficiarios.

Durante el año 2013, la IPS desarrolló con empresas y personas afiliadas y no afiliadas 449.022 actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a la promoción de la salud, protección frente a riesgos específicos y a la identificación oportuna y tratamiento efectivo de la enfermedad.

Se brindó asesoría, acompañamiento y atención en Salud Ocupacional a 258 empresas del Departamento.

Proyectos en realización para próximas vigencias:

- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001
- Consolidación del Centro de Excelencia en Promoción y Prevención
- Implementación del Sistema Único de Acreditación en Salud



Mercadeo Social

Brindamos accesibilidad a nuestros afiliados y comunidad, en la adquisición de productos de la canasta familiar con nuestra red de 12 supermercados y 8 droguerías, ubicados estratégicamente en ocho municipios de Santander.

Durante el 2013, la Unidad de Mercadeo registró un total de 43.399 clientes atendidos que permitieron, en nuestros puntos de venta ingresos por el orden de \$37.925 millones.

Del mismo modo, se realizaron 187 actividades comerciales de alto impacto como la Feria Escolar **Cajasan**, Raspamágico, Precios Locos, Descuentazo, Festival Marca Propia y el empaquetamiento de servicios realizados en nuestros supermercados de provincias, impactando en ofertas y descuentos en productos básicos de la canasta familiar favoreciendo a la población afiliada, particular y su economía familiar.

El Portafolio de Marca Propia **Cajasan** creció con 141 referencias en líneas de productos de la canasta familiar como aseo, granos, bebidas, entre otros de excelente calidad a bajo precio.



Crédito
afortunado
al instante

Crédito
afortunado

Crédito Social

Cuando realizas tus metas...
Cuando cumples tus sueños...
Cuando alcanzas tus proyectos...
Cuando tu familia está protegida...
...Te sientes un **AFORTUNADO!**



Durante el año 2013, la Unidad de Crédito Social, inició el posicionamiento de su marca 'Crédito Afortunado' con el fin de agregar valor a sus líneas de servicio ofrecidos a los afiliados, quienes al recibir las facilidades y beneficios de los créditos o de protección social (seguros) sientan 'la fortuna de alcanzar sus metas'.

Las líneas de Crédito Afortunado durante el 2013 contaron con tasas de interés preferenciales que fueron desde 0,8% hasta 1,24% mes vencido, con plazos hasta de 60 meses y con medios de pago personal, libranza y adelanto de la cuota monetaria Crédito al Instante (montos menores) en los siguientes conceptos:

- **Crédito Afortunado Salud “Invierta en su bienestar”**: Financiamos sus tratamientos de ortodoncia estéticos y/o correctivos, vacunas, medicamentos entre otros.
- **Crédito Afortunado Consumo “Compre y Ahorre Fácilmente”**: Adquiera al mejor precio productos de la canasta familiar en los Supermercados *Cajasan* o aliados; así mismo, adquiera electrodomésticos y equipos de cómputo con nuestros Aliados.
- **Crédito Afortunado Estudio “Construya Su Futuro”**: Apoyamos su proyecto de formación familiar y personal mediante su desarrollo educacional en básica primaria, secundaria, profesional, especializaciones, maestrías, entre otros con nuestros Aliados.
- **Crédito Afortunado Turismo- Recreación “Viva sus Planes”**: Ofrecemos alternativa de financiación para realizar su sueño de viajar, conocer y divertirse a nivel nacional e internacional.
- **Crédito Afortunado Libre “Alcance sus Metas”**: Usted elige el propósito de su crédito: para bienestar de su hogar, inversión o mejoramiento de vivienda.
- **Crédito Afortunado Vehículo “Conduzca su Camino”**: Respaldamos la compra de su vehículo (carro o moto) financiando hasta el 100% del valor del vehículo.
- **Crédito Afortunado al Instante “Obtenga bienestar inmediato”**: Compre al mejor precio servicios sociales (Mercadeo Social, Turismo y Hotelería, Recreación y Deportes, Salud, Educación, Capacitación, Feria Escolar libre inversión, aliados) que le permitan su bienestar y el de su familia mediante el adelanto de la cuota monetaria.
- **Crédito Afortunado Fomento “Potencialice su negocio”**: Apoyamos su micro, pequeña y mediana empresa por medio del Microcrédito Fonede el cual le permite: aumentar su capital de trabajo, comprar activos fijos o realizar inversión mixta. Financiamos sus proyectos hasta por 25 smlmv con tasa fija y amplios plazos de financiación de hasta 59 meses.





- Seguro Afortunado “Para la protección de su familia”: Con el fin de ampliar el bienestar para la población afiliada, durante el 2013 se diseñó un portafolio de seguros dirigido exclusivamente para las personas que se caracterizan por cubrir los principales siniestros o riesgos, como son: muerte por cualquier causa, incapacidad total o permanente, renta clínica, un novedoso módulo de cubrimiento por cáncer y seguro de exequias, con primas mensuales accesibles.
- Póliza Seguro Plan Protección Familiar ACE-**Cajasan**: este programa se implementó con el objetivo de proteger a los afiliados y sus familias brindando bienestar en: Asistencia odontológica, renta mensual por hospitalización, renta mensual para gastos de hogar y estudio, seguro de vida y accidentes personales, anticipo del 50% por diagnóstico de enfermedades graves, cirugía ambulatoria, reembolsos por fractura de huesos. Esta póliza cuenta con cuatro módulos (Muerte accidental o incapacidad total y permanente o desmembración por accidente; vida grupo; renta de clínica, módulo de cáncer, seguro exequial), los cuales cuentan con precios diferenciales estructurados a la medida de las capacidades de la población afiliada.
- Microseguro Protección Familiar: se diseñó con el objetivo de proteger a quien lo adquiere contra accidentes que generen muerte accidental y/o desmembración. Su cobertura permite renta mensual para gastos del hogar por alguna de las condiciones de su cubrimiento, tiene un valor asegurado hasta de \$9.6 millones por un valor de prima de \$1.000 mensual. Esta póliza fue elaborada a la medida de las personas con menor capacidad económica para su protección.

Durante el 2013, con el fin de brindar bienestar a los afiliados mediante la accesibilidad y asequibilidad de servicios de protección obligatorios se desarrolló la alianza con la entidad Grupo Empresarial para ofrecer los siguientes productos:

- Seguro de Automóviles Todo Riesgo: Se brindan diferentes alternativas de pólizas con diferentes aseguradoras dando opciones de escogencia al afiliado según sus intereses, ofreciendo el crédito como medio de pago.
- Seguro Obligatorio SOAT: Adquisición del seguro obligatorio para vehículos (motos y carros), brindando un servicio que permita expedición inmediata, facilidades de pago, formalidad en el trámite ante las autoridades competentes y con valores agregados.



Cifras y Hechos Relevantes

- 6.478 afiliados fueron beneficiados con nuestros créditos sociales, destacando que el 99% de ellos pertenecen a las Categorías A y B, es decir, tienen ingresos inferiores a los cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- \$3.675 millones llegaron a los trabajadores y sus familias a través del crédito social.
- 3.420 afiliados con un monto de \$33 millones aproximadamente se beneficiaron de crédito con tasa diferencial en servicios sociales, aliviando así las cargas económicas del trabajador.
- 5.578 afiliados se beneficiaron de nuestro Programa de Crédito al Instante que les permite obtener de forma inmediata acceso a los productos de los supermercados y servicios **Cajasan**.
- 2.818 usuarios se beneficiaron del programa de microseguros, 1.037 personas logrando protección contra muerte por cualquier causa, incapacidad total o permanente, renta clínica, cubrimiento por cáncer y seguro de exequias, con primas mensuales accesibles.



Análisis y Comportamientos

En la ejecución 2013, se dio un crecimiento del 56% en coberturas y montos colocados en comparación con el año 2012.

El crecimiento se ve reflejado en las líneas de Crédito al Instante con un crecimiento del 92%, seguido de la Feria Escolar **Cajasan** con un 63%, y Crédito personal en un 61%; así mismo, se dio una disminución de la línea vehículo en un 29% debido a que los clientes prefirieron el Crédito para Libre Inversión. De igual forma, se vio una fuerte disminución en la línea de microcrédito Fonede porque se paralizó la operación de esta línea en el mes de Julio de 2013 por los cambios sufridos en la Ley 789 de 2012 en lo correspondiente con FONEDE y con la entrada en vigencia de los decretos y Ley que regula el FOSFEC.

Línea de Crédito	2013		2012		Variación 2013 Vs. 2012	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Crédito al instante	1.324	\$ 333.555.101	689	\$ 171.923.216	92%	\$ 161.631.885
Crédito automático (cuota monetaria)	1.073	\$ 212.893.028	830	\$ 155.212.578	29%	\$ 57.680.450
Feria escolar	3.181	\$ 758.738.689	1.956	\$ 412.339.821	63%	\$ 346.398.868
Libranza	401	\$ 1.025.885.438	329	\$ 668.872.600	22%	\$ 357.012.838
Microcrédito FONEDE	7	\$ 164.405.000	33	\$ 609.347.000	-79%	\$ (444.942.000)
Personal	475	\$ 1.032.422.892	295	\$ 625.389.305	61%	\$ 407.033.587
Vehículo	17	\$ 147.250.925	24	\$ 212.711.419	-29%	\$ (65.460.494)
Total general	6.478	\$ 3.675.151.073	4.156	\$ 2.855.795.939	56%	\$ 819.355.134



Sumado a eso, se evidenció un crecimiento del 57% en atención a afiliados en categoría A y en un 62% a los de categoría B, y una disminución del 36% en categoría C, cumpliendo con la meta de aumentar la colocación en las categorías A y B donde se mantiene la colocación de créditos en un 95%. En atención a las empresas como se indicó anteriormente se observa su disminución a raíz del estancamiento de la línea de microcrédito.

Créditos por Categoría	2011		2012		2013	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
A	5.553	\$ 2.748.167.480	3.528	\$ 1.600.177.069	57%	\$ 1.147.990.411
B	890	\$ 598.939.253	551	\$ 329.684.867	62%	\$ 269.254.386
C	28	\$ 163.639.340	44	\$ 316.587.003	-36%	\$ (152.947.663)
EMPRESAS	7	\$ 164.405.000	33	\$ 609.347.000	-79%	\$ (444.942.000)
Total general	6.478	\$ 3.675.151.073	4.156	\$ 2.855.795.939	56%	\$ 819.355.134

Al revisar las coberturas alcanzadas por los diversos destinos encontramos un crecimiento en la mayoría de ellos al evidenciar un crecimiento interesante en la colocación de créditos para los servicios de Salud, Mercadeo Social, Turismo y Hotelería, Recreación y Deportes y Alianzas. Se notó también que hubo un ligero crecimiento en el destino Educación, por lo que se contempla para el año 2014 seguir trabajando en el crédito con destino a los Servicios **Cajasan**.

Línea de Crédito	2011		2012		2013	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Destino alianzas	132	\$ 375.508.223	46	\$ 260.109.971	187%	\$ 115.398.252
Destino capacitación	5	\$ 1.918.800	5	\$ 1.007.000	0%	\$ 911.800
Destino microcréditos FONEDE	7	\$ 164.405.000	33	\$ 609.347.000	-79%	\$ (444.942.000)
Destino educación	62	\$ 21.693.734	61	\$ 19.940.478	2%	\$ 1.753.256
Destino feria escolar	3.181	\$ 758.738.689	1.956	\$ 412.339.821	63%	\$ 346.398.868
Destino libre inversión	1.722	\$ 1.983.522.317	1.313	\$ 1.356.287.775	31%	\$ 627.234.542
Destino mercadeo	1.300	\$ 329.558.310	702	\$ 175.671.644	85%	\$ 153.886.666
Destino otros servicios	2	\$ 658.400	0		#¡DIV/0!	\$ 658.400
Destino recreación -turismo	42	\$ 35.219.350	27	\$ 18.587.750	56%	\$ 16.631.600
Destino salud	25	\$ 3.928.250	13	\$ 2.504.500	92%	\$ 1.423.750
Total general	6.478	\$ 3.675.151.073	4.156	\$ 2.855.795.939	56%	\$ 819.355.134



Del mismo modo, al realizar el análisis por plaza se observó un crecimiento significativo en todas las plazas logrando apertura del mercado de provincia. Se destaca principalmente el crecimiento de plazas como San Alberto, Barrancabermeja, Málaga, Socorro y Sabana de Torres.

Línea de Crédito	2011		2012		2013	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Floridablanca	3	\$ 501.983	0	\$ -	#¡DIV/0!	\$ 501.983
Barbosa	125	\$ 84.581.736	71	\$ 43.420.414	76%	\$ 41.161.322
Barrancabermeja	461	\$ 158.311.909	107	\$ 46.994.473	331%	\$ 111.317.436
Cimitarra	48	\$ 54.463.611	47	\$ 41.206.350	2%	\$ 13.257.261
Málaga	13	\$ 2.721.088	3	\$ 979.128	333%	\$ 1.741.960
Piedecuesta	5	\$ 734.288	0	\$ -	#¡DIV/0!	\$ 734.288
Puerta Del Sol	5237	\$ 2.996.098.176	3717	\$ 2.537.679.287	41%	\$ 458.418.889
Puerto Wilches	32	\$ 46.189.580	15	\$ 10.378.568	113%	\$ 35.811.012
Sabana de Torres	117	\$ 48.928.146	35	\$ 24.930.015	234%	\$ 23.998.131
San Alberto	97	\$ 34.355.098	10	\$ 12.088.522	870%	\$ 22.266.576
San Gil	184	\$ 89.893.424	57	\$ 36.534.926	223%	\$ 53.358.498
San Vicente De Chucurí	30	\$ 13.144.358	26	\$ 18.434.188	15%	\$ (5.289.830)
Socorro	55	\$ 31.590.904	15	\$ 4.820.808	267%	\$ 26.770.096
Vélez	71	\$ 113.636.772	62	\$ 78.329.260	15%	\$ 35.307.512
Total general	6478	\$ 3.675.151.073	4165	\$ 2.855.795.939	56%	\$ 819.355.134

Igualmente, durante el año 2013 mediante el proyecto de 'Fabrica de Crédito' se pudo desarrollar el programa de 'Banca Ética' que permitió brindar a las empresas una herramienta de análisis que evidencia las necesidades puntuales de los trabajadores para realizar mejores programas de bienestar y, por consiguiente, brindó a la Caja mayor conocimiento de sus afiliados.

Alianzas

205 aliados nos permitieron brindar servicios y soluciones de accesibilidad a nuestros grupos de interés, con calidad y oportunidad, ampliando nuestra cobertura y presencia en diferentes zonas con la formación de redes de valor.

Una amplia y eficiente red de servicios conformada por 105 proveedores y prestadores de servicios, facilitó la entrega de soluciones sostenibles, integrales y a la medida para proteger la salud y mejorar la calidad de vida de la población en Santander.

19 supermercados en alianza en diferentes municipios del Departamento complementan la oferta en la canasta familiar.

A través de 7 alianzas brindamos accesibilidad a actividades deportivas, de recreación y deportes de manera integral, cubriendo esquemas de prevención de accidentes, espacios idóneos y personal calificado para la realización de eventos.

Cajasan es la única Caja de Compensación familiar de Santander vinculada a "Cajas sin Fronteras", abriéndole puertas a sus afiliados a servicios y beneficios a nivel nacional en las 27 cajas pertenecientes al convenio, constituyéndose en la iniciativa más importante que en materia de bienestar se ha dado en Colombia. Con esta alianza hemos recibimos 226 afiliados de otras Cajas de Compensación del país, atendimos 31 grupos empresariales de otras ciudades en nuestras sedes, mientras 75 afiliados nuestros accedieron a servicios de Recreación y Turismo con tarifas especiales, en otras Cajas de Compensación del país.

En el 2013, logramos 3.851 empresas aportantes a través del operador ASOPAGOS con 51.979 registros.



Cajas **sin**
Fronteras

Establecimos vínculos con aliados estratégicos que nos permitieron brindar accesibilidad y ampliar nuestra cobertura a nivel nacional.

5.5 Experiencias de valor superior

En el 2013 diseñamos programas para aumentar la accesibilidad y el bienestar en servicios de nuestros afiliados y su grupo familiar, entregándoles con ello una oportunidad de beneficiar y mejorar su calidad de vida.

Programas especiales

Club de la Diversión

17.018 trabajadores afiliados y sus familias, fueron beneficiarios de este programa que tiene como objetivo proporcionar bienestar y mejorar la calidad de vida de las familias, facilitando el acceso gratuito a las Sedes Recreacionales Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil, por más de \$68 millones.

Kits Escolares

Buscando contribuir en la formación de ciudadanos ejemplares y, a su vez, apoyar a las familias de menores ingresos en la adquisición de productos necesarios que apoyen el proceso formal de educación, entregamos 8.732 Kits Escolares representados en \$191 millones.

Club de la Vacación

Mediante este programa, se logró que durante el 2013, 931 personas disfrutaran en familia de nuestros Hoteles Guarigua y Campoalegre, contribuyendo con ello al aprovechamiento del tiempo libre de trabajadores y personas a cargo por valor de \$232 millones.



Programa	Presupuesto \$	Ejecutado \$	Variación	Cobertura proyectada	Cobertura ejecutada
CLUB DE LA VACACIÓN	\$232.857.800	\$232.750.000	100%	931	931
Totales	\$232.857.800	\$232.750.000	100%	931	931

Becas Escuelas Deportivas

Con el propósito de contribuir al crecimiento y desarrollo sano de niños y jóvenes, se asignaron 1.854 subsidios a chicos entre los 6 y los 17 años hijos de trabajadores afiliados en categorías A y B, a través del otorgamiento de un incentivo a la práctica del deporte. Así mismo, se asignaron becas por un valor de \$22.2 millones.

Programa Tercera Edad y Adulto Mayor

Aumentar las capacidades psicomotoras, psicosociales, la autovalía, bienestar individual para garantizar la integración a la vida familiar y social de nuestros adultos mayores afiliados mediante acciones de carácter formativo, acondicionamiento físico y espacios lúdico-recreativos y de integración; fueron los propósitos del programa de la Tercera Edad y Adulto Mayor que otorgó en la vigencia 2013 4.302 auxilios para 4.965 adultos mayores, representados en \$133 millones.

Tasa Diferencial Crédito Social

Se entregaron 3.420 créditos por valor de \$32 millones a trabajadores afiliados categorías A y B para aliviar sus cargas económicas y acceder con facilidades de pago a los servicios sociales de **Cajasan** por medio de crédito social con tasas diferenciales.



Salud Ley 21

VACUNACIÓN COMPLEMENTARIA

Cobertura 6.379 Usuarios
Presupuesto ejecutado \$247.436.029

NUTRICIÓN COMPLEMENTARIA

Cobertura 3.076 Usuarios
Presupuesto ejecutado \$49.732.686

ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA

Cobertura 114 Usuarios
Presupuesto ejecutado \$23.323.750

Nutrición Complementaria

3.076 Subsidios fueron asignados por valor de \$50 millones durante el 2013, facilitando el acceso a todos los trabajadores categorías A y B, con personas a cargo afiliadas y activas, a descuentos permanentes en alimentación complementaria, que requieran por prescripción o recomendación médica, nutricional o enfermería, para consumir leches y suplementos alimenticios en el mejoramiento de su estado nutricional dentro de límites de normalidad.

Odontología Especializada

Se facilitó el acceso a tratamientos odontológicos de Ortodoncia, Ortopedia y Rehabilitación Oral con la entrega de 114 subsidios por valor de \$23 millones, como apoyo económico para afiliados.

Vacunación Complementaria

6.379 trabajadores afiliados y personas a cargo, se beneficiaron de este programa que permite el acceso a biológicos NO PAI, para la prevención de enfermedades infectocontagiosas como varicela, hepatitis A, meningitis, entre otras, que presentan alta incidencia en la población del Departamento. La asignación de recursos para este programa fue de \$255,2 millones.



Educación Formal

Becas Estudio

Se facilitó el apoyo económico para actividades de formación y educación impartidas en el Centro Educativo **Cajasan**, el Instituto Técnico Laboral **Cajasan** y CERES con la asignación de 1.569 Subsidios por un valor de \$166 millones para nuestros afiliados y beneficiarios.

Recreación, Turismo y Hotelería

Descuentos paquetes turísticos

Programa	Presupuesto \$	Ejecutado \$	Variación	Cob. Proyectada	Cob. Ejecutada
Programas Vacacionales	\$58.060.506	\$63.854.697	110%	856	865

865 afiliados disfrutaron de nuestros programas de turismo, a través de descuentos que llegaron a la suma de \$63 millones.

Mercadeo Social

196.272 subsidios entregados a afiliados mediante compras realizadas en los supermercados propios y en convenio en todo el Departamento por \$193 millones. El beneficio se constituyó como un descuento sobre el valor de la compra realizada antes de IVA, equivalente al 5% cualquier día del mes o el 10% el Día del afiliado.



5.6 Construyendo un mundo verde

● **Iniciativas para prevenir y mitigar los impactos ambientales**

Fomentando la construcción de una cultura ambiental amigable, implementamos estrategias para mitigar la contaminación y los efectos negativos de los residuos que se generan en nuestros procesos, productos y servicios.

● **Desde nuestros centros educativos**

Promovemos el cuidado del ambiente a través del proyecto de 'educación ambiental de los estudiantes de preescolar, básica primaria y secundaria', cuya participación permite el desarrollo de actividades de sensibilización y planes de acción sobre el reciclaje y cuidado de las zonas verdes.

En el componente ecológico de la Jornada Escolar Complementaria (JEC), destinado al desarrollo de habilidades como la adaptación efectiva al entorno y el respeto por la otras formas de vida, se evidenció en la evaluación inicial un desarrollo del 63% de la habilidad, mientras que en la evaluación final la puntuación fue del 86%, generando así una mejora del 23%.

En la medición de habilidades ecológicas, se evidencia mejoras del 26% en la evaluación sobre la capacidad para reconocer las conexiones entre el hombre y la naturaleza.

Así mismo fomentamos la sensibilización de nuestros grupos de interés con iniciativas ambientales, a partir de la construcción de una cultura de respeto y cuidado por nuestro entorno natural.





Desde nuestras sedes recreacionales

En la vigencia 2013, logramos poner en marcha la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Sede Recreacional **Cajasan** Campoalegre, inversión por un valor de \$334 millones. La planta en funcionamiento le permite a la Sede disminuir la contaminación de las aguas residuales entregadas a las fuentes hídricas del sector. Durante la vigencia, tratamos alrededor de 103 millones de litros de agua.

Así mismo, se inició con el proyecto de disminución de residuos sólidos de las dos Sedes Recreacionales; **Cajasan** Campoalegre ubicada en Piedecuesta y Mundo Guarigua ubicada en el municipio de San Gil, mediante la construcción de cuartos de compostaje cumpliendo con la normatividad vigente.

Desde nuestros hoteles

En el 2013, se realizó una jornada de siembra de 100 árboles entre almendros, cítricos, frutales y pomarrosas logrando con ello ampliar las zonas con presencia de árboles que impacten de manera positiva la naturaleza y el cambio climático.

Inversión, Obras y Gastos ambientales

En el año 2013, la cantidad de obras ejecutadas con contrato que se realizaron son las citadas a continuación, donde se puede evidenciar claramente el tipo de obra contratada, el costo y la sede donde se realizó la labor.



N	Adecuación	Valor	Sede
1	Cerramiento Zona Infantil Campoalegre	\$128'680.283,00	Sede Recreacional Campoalegre
2	Adecuación y Mejoramiento de la Sub-Estación y acometidas eléctricas de la Sede Recreacional Campoalegre	\$184'784.204,00	Sede Recreacional Campoalegre
3	Construcción de Cuarto de Compostaje Sede Recreacional Campoalegre	\$28'392.482,00	Sede Recreacional Campoalegre
4	Construcción Cancha de Tenis Sede Recreacional Guarigua	\$254'230.000,00	Sede Recreacional Guarigua
5	Construcción de Cuarto de Compostaje Sede Recreacional Guarigua	\$28'325.259,00	Sede Recreacional Guarigua
6	Adecuación Consultorio de Vacunación de Ciudadela	\$42'643.169,00	Sede Cajasan Ciudadela/ Bucaramanga
7	Iluminación Áreas Comunes y Canchas Sede Recreacional Campoalegre	\$175'495.871,00	Recreacional Campoalegre
8	Construcción Cancha de Voleyplaya Sede Recreacional Guarigua	\$187'784.204,00	Sede Recreacional Guarigua
9	Construcción de planta de tratamiento de agua potable para la sede Mundo Guarigua	\$465'047.440,00	Sede Mundo Guarigua
10	Construcción de Fase 1 de un complejo de fútbol con grama Sintética para la Sede Recreacional Campoalegre	\$1.385'680.283,00	Sede Recreacional Campoalegre
11	Construcción Cafetería Colegio Tejados	138'048.784,00	Cajasan Tejados/Bucaramanga

El costo total de las obras representadas en el cuadro anterior es de \$ 3.019 millones.

Del total, se resaltan dos adecuaciones que impactan ambientalmente de forma positiva para la recuperación del material vegetal de las sedes recreacionales con el fin de transformarlo en abonos orgánicos, de tal forma que se pueda identificar claramente su costo y ubicación.

Construcción de Cuarto de Compostaje Sede Recreacional Campoalegre	\$28'392.482,00	Sede Recreacional Campoalegre
Construcción Cuarto de Compostaje Sede Recreacional Guarigua	\$28'325.259,00	Sede Recreacional Guarigua

En total, la inversión generada para este tipo de adecuación es de \$56 millones.



Consumo de Energía 2013

El consumo se calculó según el porcentaje de los valores de la contribución, cargos fijos y demás servicios, el porcentaje de lo contribuido por los rubros anteriores fue de alrededor del 7.3% del total de la factura. De acuerdo a la información anterior el consumo en el año 2013 fue de:

EJEC 2013

Concentrador - Gestión Logística - Energía	1.089'503.658,48
--------------------------------------------	------------------

A este valor restamos el 7.3% promedio que es generado por la contribución: \$79.533.767. De acuerdo a este último valor el cálculo de consumo en KW se realizó sobre una base total de: \$ 1.089.503.658 (pago total) - \$79.533.767 (contribución) = \$ 1.009.969.891.

Adicionalmente como el costo del KW (\$/KW) del año 2013 es de: 372,7438.

Estrato		1		2		3		4
Propiedad Activos	Nivel Medida	% Subsidio	Tarifa \$/kWh	%Subsidio	Tarifa \$/kWh	%Subsidio	Tarifa \$/kWh	Tarifa \$/kWh
ESSA	I	54.99%	167.7864	43.73%	209.7329	15.00%	316.8322	372.7438
Cliente	I	-54.72%	152.3353	-43.40	190.4191	-15.00%	285.9654	336.4299



Fórmula de consumo KW:
 Consumo (Kw) =
 Valor consumo (\$) / valor tarifa (\$/Kw)
 Consumo (Kw) =
 \$ 1.009.969.891 / 372,743 (\$/Kw)
 Consumo (Kw) = 2.709.560 anuales.

Desde nuestros hoteles

Durante la vigencia 2013, se gestionó un informe de capacidad y uso de energía por valor de \$11 millones, se pudo gestionar adecuaciones de sensores de movimientos en los pasillos del Hotel Mundo Guarigua, mantenimiento preventivo del transformador y organización de redes de energía en el Centro de Convenciones por valor de \$14 millones lo cual generó un ahorro respecto año anterior de un 4,3% en consumo de energía.

Iniciativas amigables con la energía

Proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía. Se proyecta realizar:

1. Cambio de luminarias convencionales tipo tandem (fluorescentes) por luminarias tipo LED en la Sede Administrativa, algunas de las ventajas que este tipo de iluminación ofrece al medio ambiente son:

- Las bombillas LEDs no dañan el medio ambiente porque no poseen tóxicos en su composición.
- Los LEDs tienen una duración de más de 70.000 horas (representa menor costo de mantenimiento por cambio de luminarias), mientras que las convencionales tienen una duración de 15.000.
- Todo sobre las bombillas LED es a favor del medio ambiente, sin mercurio u otros tóxicos, son reciclables y la vida útil de las bombillas LED significa mucho menos basura en los vertederos.
- Estas bombillas no causan acumulación de calor.
- El porcentaje de ahorro que este tipo de cambios puede generar a la Corporación es de alrededor del 15% del consumo normal.

2. Cambio de transformador en baño de aceite en subestación Sede Lagos por transformador tipo seco, la intención es poder minimizar el riesgo de incendio. A continuación se cita algunas de las ventajas que brinda este tipo de tecnología:

- No necesita depósito colector en la obra civil.
- Menor riesgo de incendio, es su principal ventaja frente a los transformadores en baño de aceite (principal razón y objetivo que motivó su desarrollo)

Consumo de Agua 2013

El cálculo se efectuó con base en el porcentaje de los valores de la contribución, cargos fijos, alcantarillado, aseo, entre otros servicios. El porcentaje de lo contribuido por los rubros anteriores es de alrededor del 15,6% del total de la factura.

	EJEC 2013
Concentrador - Gestión Logística - Acueducto	130'890.066,75

De acuerdo a la información anterior el consumo en el año 2013 fue de **130'890.066,74**.

A este valor restamos el 15.6% promedio que es generado por la contribución **\$20'418.850**.

El cálculo de consumo en KW se realizó sobre una base total de:
\$130'890.066 (pago total) - **\$20'418.850** (contribución) = **\$110'471.215**

Adicionalmente, como el costo del m³, se tomó como un promediado de los valores mostrados por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB), de acuerdo al informe de "indicadores para control social" correspondiente al año 2013, (\$/m³) 1.416,19.

S.COSTO UNITARIO DEL METRO CÚBICO DE AGUA= \$ 1.416,19

A diciembre del 2013, equivalente al costo medio referencia.

Fórmula de consumo m³:

Consumo (m³) = Valor consumo (\$) / valor tarifa (\$/m³)

Consumo (m³) = \$ 110'471.215 / 1.416,19 (\$/m³)

Consumo (m³) = 78.005 anuales.





Iniciativas amigables con el agua

En nuestras sedes recreacionales y vacacionales

En el año 2013 se incorporó la planta de Tratamiento de Agua Potable con el fin de darle aprovechamiento y uso razonable a las fuentes hídricas con el debido proceso que genera un impacto positivo en el área ecológica. Ante la buena práctica de reciclar y reutilizar, se realizó análisis de las zonas con mayor requerimiento de riego, por lo cual se adquirió un tanque de 1.000 litros que permite recoger las aguas lluvias en lugares específicos de las zonas húmedas para reutilizar el líquido en riego de zonas verdes.

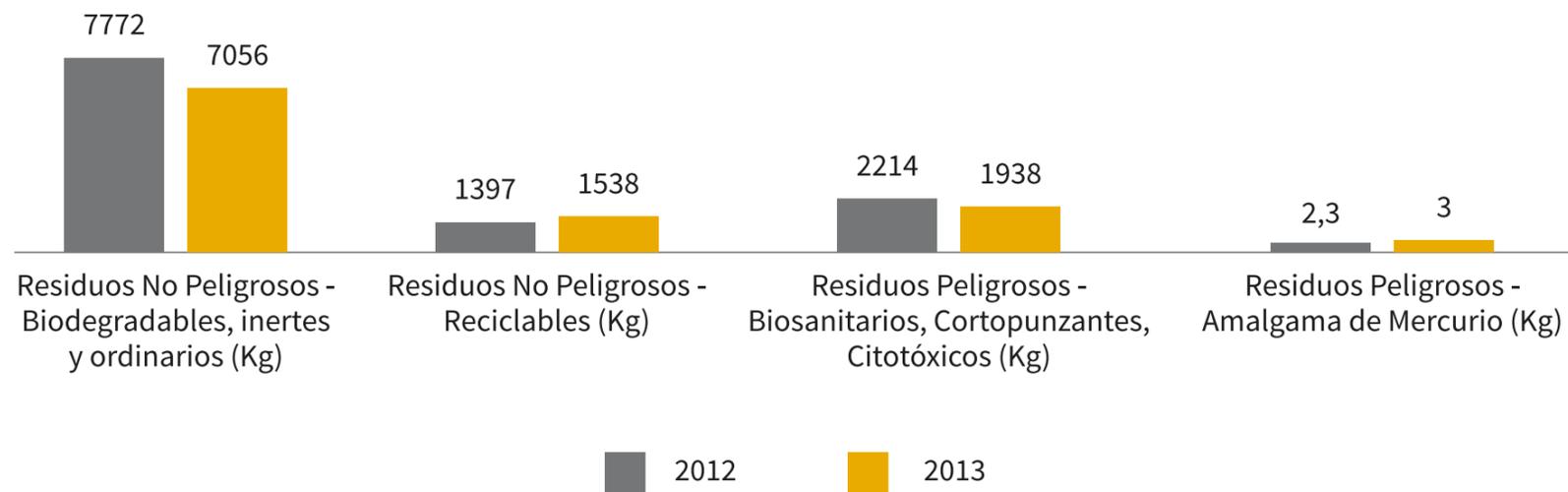
Vertimiento de aguas residuales en nuestras sedes de salud

Conscientes de la responsabilidad en el cuidado del recurso hídrico, cada vez es más escaso e imprescindible para nuestra existencia, la IPS **Cajasan** Ciudadela Real de Minas, realizó monitoreo anual de la calidad del agua, el cual permite medir el impacto de nuestros procesos frente al adecuado vertimiento de aguas residuales para su posterior tratamiento y reutilización en múltiples usos, contribuyendo a un consumo sostenible del agua y a la regeneración ambiental.

Frente al monitoreo realizado en el año 2013, la concentración de sustancias químicas en el punto de vertimiento, se encuentra por debajo del valor límite permisible por la normatividad. (Cumplimiento al Decreto 1594 de 1984 del Ministerio del medio ambiente).

Resultados de laboratorio variable	Unidades	Caja de aforo salida al alcantarillado
Fenoles	mg FENOL/l	< 0,1
Tensoactivos	mg SAAM/l	1,86
DQO	mg O ₂ /l	324
DBO5	mg O ₂ /l	135
Grasas y aceites	mg/l	30,1
Sólidos suspendidos totales	mg/l	71,1
Cadmio	mg Cd/l	< 0,05
Cromo	mg Cr /l	< 0,10
Mercurio	µg Hg/l	2,7
Plata	mg Ag/l	< 0,05
Plomo	mg Pb/l	< 0,10
Cianuro	mg CN-/l	< 0,015

Tratamiento de residuos en nuestras sedes de salud



Durante el 2013, la Unidad de Salud generó un total de 10.535 kg de residuos sólidos, logrando una disminución del 8% frente al año 2012. Igualmente se evidencia una baja del 14% de los residuos cortopunzantes, una disminución del 9% en los residuos biodegradables, inertes y ordinarios, y se aumentó el aprovechamiento de los residuos reciclables en un 10%. Todos los residuos peligrosos son dispuestos a través de DESCONT S.A., entidad acreditada para el transporte y disposición concluyente de dichos residuos; a través de actas de disposición final y con una periodicidad mensual, esta operación queda grabada en los registros de salida de los residuos en las IPS. Así mismo, cada año se realiza auditoría al gestor, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables para la adecuada disposición final de los mismos.

La disposición final de las pilas generadas en las IPS, son ubicadas en los puntos ecológicos de la organización, los cuales se encuentran en alianza con los programas Posconsumo de Ecopunto, contado con el apoyo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Así mismo, la disposición final de los tóner se realiza a favor de la Fundación ‘Niños de los Andes’.



Destino de los residuos

Nos enfocamos hacia el manejo integral y responsable de nuestros residuos, con el fin de disponerlos y reutilizarlos adecuadamente:

Año 2013		
Reciclado	Papel, Cartón, Plástico, Otros	1.538 Kg
Relleno Sanitario	Biodegradables, inertes y Ordinarios	7.056 kg
Incinerado	Biosanitarios, cortopunzantes, citotóxicos	1.938 kg
Celda de seguridad	Metales pesados	3 Kg
TOTAL		10.535 Kg

El PROGRAMA HOSPITAL SOSTENIBLE Fase II consolida nuestra labor y servicios brindados de la mano con la responsabilidad social ambiental y el desarrollo sostenible. Dentro de los principales logros alcanzados están: la disminución del consumo del recurso hídrico y alcanzando altos índices de ahorro energético, la reducción en la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, así como la comercialización de material reciclado como elementos integrantes del Sistema de Gestión Ambiental. Como resultado, la IPS Ciudadela generó recuperación de 469 kilos de papel, 60 kilos de Cartón, 12 kilos de pasta.





Tratamiento de residuos en nuestros hoteles

En la gestión de residuos a partir del año 2013 se efectuó la re-organización de los mismos separando los materiales propios al reciclaje vs residuos sólidos pasando de 4.200 Kilos promedio mensuales en el 2012 a 3.800 Kilos mensuales en el 2013. Los materiales más comunes en reciclaje corresponden a material plástico y cartón con un promedio de 3.000 kilos anuales.

Combustible

Su cálculo se efectuó de manera indirecta, así: se validó el pago de combustible generado en el año 2013 correspondiente a \$ 160 millones de los cuales el 75% equivale a combustible y el 25% en lubricantes.

El consumo de lubricantes durante el 2013 correspondió a:

- a. Plantas Eléctricas (Equipo Diesel).
- b. Vehículos para transporte de mercancía (Diesel).
- c. Vehículos propios (Gasolina) “solo los que tienen rodamiento”.
- d. Vehículos de la caja (Diesel).
- e. Motocicletas.

Lo que quiere decir que el porcentaje de participación de los vehículos a gasolina frente a los vehículos tipo Diesel es de **35%** (gasolina) – **65%** (Diesel). En este sentido se calculó los costos asociados a cada tipo de combustible así:

Costos Gasolina (35%) = \$ 42.060.544
Costo ACPM (Diesel)= \$ 78.149.918

El costo por galón de cada tipo de combustible fue (se tomó el valor promedio de un mes “para este cálculo Noviembre - Bucaramanga”) la fuente utilizada fue de acuerdo a la página de ministerio de minas y energía: (http://www.minminas.gov.co/minminas/index.jsp?cargaHome=2&id_comunicado=811&opcionCalendar=10) :

Gasolina (\$/galón)= 8.195

ACPM (\$/galón)= 8.128

De acuerdo a la información anterior, el cálculo por galones de combustible es:

Galones gasolina: \$ 42.060.544 / \$ 8.195 = 5132,4

Galones ACPM: \$ 78.149.918 / \$ 8.128 = 9614,9

Con base en el rendimiento de cada tipo de combustible y el vehículo a gasolina se comportó con un rendimiento promedio entre 30 – 40 Km/ galón y un vehículo tipo Diesel entre 40 – 50 Km / galón.

En promedio el recorrido por cada tipo de combustible fue:

Gasolina: 35 * 5132,4 = 179.634 Km

ACPM: 45 * 9611,9 = 432.670 Km

La cantidad de CO2 generado de acuerdo al siguiente calculador:

Diesel: Para un total de 9611 galones, el CO2 generado fue de 213,65 Ton.

Gasolina: Para un total de 5132 galones, el CO2 generado será de alrededor de 98,75 ton.



Nuestra **Gestión** Económica



Informe de
SOSTENIBILIDAD
2013

Estados Financieros
Notas a los Estados Financieros

[Menú Principal](#)

6. Nuestra Gestión Económica

Dictamen del Revisor Fiscal

Bucaramanga, 28 de Febrero de 2014

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 2013.

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 sostenibilidad 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 período.

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 2013, comparativos con el año 2012. 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 \$173.665 millones, en su estructura los bienes y derechos más representativos son en su orden, los activos productivos valorizados, Fondos Especiales y Disponible, Inversiones y Deudores. Los Pasivos por valor de \$57.099 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 \$116.566 millones, que representa los remanentes acumulados en el tiempo y las obras y programas de beneficio social, propiedad de la Entidad.

Los resultados del ejercicio suman \$5.155 millones, obtenidos por la diferencia en ingresos de \$142.089 millones y Costos y gastos por \$136.934. Los servicios de Mercadeo y Salud no cumplen los requisitos de auto-costeabilidad 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 términos 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 autonomía patrimonial de los servicios que deben ser auto-costeables. A partir del mes de Febrero de 2012, en la EPS de régimen Subsidiado se suspendió voluntariamente la prestación del servicio el cual se encuentra en proceso de liquidación obligatoria conforme mandamiento legal.

Conforme a las evaluaciones del período 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 2013-2012, los Cambios en el Patrimonio, los Resultados de las Operaciones y los Cambios en su Situación Financiera por los períodos 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.

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:

Mantener la dinámica y fortalecer el Equipo de Trabajo, con los recursos necesarios, para lograr en el plazo suficiente, la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad NIIF al interior de la Entidad.

Definir estrategias de mejora en la gestión de Fondos Especiales, atendiendo al monto de participación en los activos de la Entidad, la administración de sus inversiones, coberturas y ejecución presupuestal.

Analizar e Implementar las estrategias de mercadeo y gestión comercial que permitan la auto-sostenibilidad de los servicios de IPS y Mercadeo, en condiciones económicas de rentabilidad apropiada y crecimiento sostenible.

Fortalecer y revisar los sistemas de información acorde con el grado de inversiones ejecutadas y por ejecutar, que garanticen avances efectivos en oportunidad, calidad y facilidad de los datos, teniendo en cuenta las mayores demandas de información y reportes a las Entidades de Vigilancia y Control y los nuevos servicios.

Atentamente,

Otoniel Díaz Cardona

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional 3633-T



Balance General

A diciembre 31 de 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

ACTIVO		2013	2012	% VAR	\$ VAR
Activo Corriente					
Disponible	(3)	\$ 16.434.291	\$ 17.977.839	- 8,59 %	\$ (1.543.548)
Inversiones	(4)	\$ 8.606.287	\$ 11.412.686	- 24,59 %	\$ (2.806.399)
Deudores	(5)	\$ 10.960.443	\$ 9.411.423	16,46 %	\$ 1.549.020
Inventarios	(6)	\$ 6.930.447	\$ 6.369.874	8,80 %	\$ 560.573
Diferidos	(9)	\$ 7.365	\$ 233.245	- 96,84 %	\$ (225.880)
Fondos con destinación específica - Otros Activos	(10)	\$ 4.951.045	\$ -		\$ 4.951.045
Total Activo Corriente		\$ 47.889.878	\$ 45.405.067	5,47 %	\$ 2.484.811
Activo No Corriente					
Inversiones	(4)	\$ 3.672.106	\$ 2.072.484	77,18 %	\$ 1.599.622
Deudores	(5)	\$ 1.101.701	\$ 178.402	517,54 %	\$ 923.299
Inventarios	(6)	\$ 3.043.589	\$ 3.043.589	0,00 %	\$ -
Propiedades, planta y equipo	(7)	\$ 30.382.044	\$ 28.265.128	7,49 %	\$ 2.116.916
Intangibles	(8)	\$ 4.576	\$ 2.409.288	-99,81 %	\$ (2.404.712)
Diferido	(9)	\$ 2.568.556	\$ 238.033	979,08 %	\$ 2.330.523
Fondos con destinación específica - Otros activos	(10)	\$ 25.135.752	\$ 24.647.761	1,98%	\$ 487.991
Valorizaciones	(11)	\$ 59.866.725	\$ 59.819.199	0,08 %	\$ 47.526
Total Activo No Corriente		\$ 125.775.049	\$ 120.673.884	4, %	\$ 5.101.165
Total Activo		\$ 173.664.927	\$ 166.078.951	4,57 %	\$ 7.585.976
Cuentas de Orden Deudoras		\$ 104.361.216	\$ 104.045.604	0,30 %	\$ 315.612
Total Cuentas de Orden Deudoras		\$ 104.361.216	\$ 104.045.604	0,30 %	\$ 315.612



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

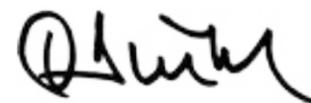
PASIVO		2013	2012	% VAR	\$ VAR
Pasivo Corriente					
Obligaciones Financieras	(12)	\$ 78.630	\$ 2.543	2.992,02 %	\$ 76.087
Proveedores	(13)	\$ 4.847.933	\$ 4.881.784	- 0,69 %	\$ (33.851)
Cuentas por Pagar	(14)	\$ 9.612.191	\$ 11.661.158	- 17,57 %	\$ (2.048.967)
Impuestos, Gravámenes y Tasas	(15)	\$ 356.142	\$ 624.509	- 42,97 %	\$ (268.367)
Obligaciones Laborales	(16)	\$ 1.529.350	\$ 1.529.539	- 0,01 %	\$ (189)
Pasivos Estimados y Provisiones	(17)	\$ 3.306.087	\$ 3.488.851	- 5,24 %	\$ (182.764)
Diferido	(18)	\$ 5.308.526	\$ 2.966.257	78,96 %	\$ 2.342.269
Fondos con destinación específica - Otros Pasivos	(19)	\$ 1.080.422	\$ 2.903.326	-62,79 %	\$ (1.822.904)
Total Pasivo Corriente		\$ 26.119.281	\$ 28.057.967	- 6,91 %	\$ (1.938.686)
Pasivo No Corriente					
Cuentas por Pagar	(14)	\$ 2.900.000	\$ 2.900.000	0,00 %	\$ 0
Fondos con Destinación Específica - Otros Pasivos	(19)	\$ 28.079.360	\$ 25.177.579	11,53 %	\$ 2.901.781
Total Pasivo No Corriente		\$ 30.979.360	\$ 28.077.579	10,33 %	\$ 2.901.781
Total Pasivo		\$ 57.098.641	\$ 56.135.546	1,72 %	\$ 963.095



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

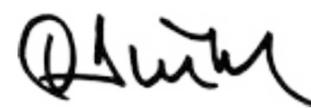
PATRIMONIO		2013	2012	% VAR	\$ VAR
Obras y Programas de Beneficio Social	(20)	\$ 40.004.308	\$ 33.053.094	21,03 %	\$ 6.951.214
Superávit	(20)	\$ 2.208.804	\$ 742.390	197,53 %	\$ 1.466.414
Reservas	(20)	\$ 3.883.818	\$ 3.883.818	0,00 %	\$ 0
Revalorización del Patrimonio	(20)	\$ 5.490.194	\$ 5.536.408	- 0,83 %	\$ (46.214)
Resultados del Ejercicio	(20)	\$ 5.155.158	\$ 6.908.495	- 25,38 %	\$ (1.753.337)
Resultados de Ejercicios Anteriores	(20)	\$ (42.719)	\$ -	100,00 %	\$ -(42.719)
Superávit por Valorizaciones	(20)	\$ 59.866.725	\$ 59.819.199	0,08 %	\$ 47.526
Total Patrimonio		\$ 116.566.288	\$ 109.943.402	6,02 %	\$ 6.622.884
Total Pasivo y Patrimonio		\$ 173.664.929	\$ 166.078.951	4,57 %	\$ 7.585.979
Cuentas de Orden Acreedoras		\$ 14.387.244	\$ 12.803.863	12,37 %	\$ 1.583.381
Total Cuentas de Orden Acreedoras		\$ 14.387.244	\$ 12.803.863	12,37 %	\$ 1.583.381



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Estado de Resultados

Enero 1 a diciembre 31 de 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

INGRESOS	2013	2012	% VAR	\$ VAR
Operacionales (22)				
Aportes	\$ 70.919.277	\$ 65.099.465	8,94 %	\$ 5.819.812
Mercadeo	\$ 38.795.731	\$ 40.836.784	- 5,00 %	\$ (2.041.053)
Salud Régimen Subsidiado (EPS - S)	\$ -	\$ 2.429.635	-100,00 %	\$ (2.429.635)
Salud - I.P.S.	\$ 7.198.150	\$ 7.899.133	- 8,87 %	\$ (700.983)
Salud y Nutrición Ley 21/82	\$ 1.297.890	\$ 1.031.434	25,83 %	\$ 266.456
Educación Formal	\$ 9.305.629	\$ 8.020.333	16,03 %	\$ 1.285.296
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	\$ 1.247.117	\$ 1.002.232	24,43 %	\$ 244.885
Biblioteca	\$ -	\$ 4.250	-100,00 %	\$ (4.250)
Cultura	\$ 657.927	\$ 443.237	48,44 %	\$ 214.689
Vivienda	\$ 323.975	\$ 389.972	- 16,92 %	\$ (65.996)
Recreación, Deportes y Turismo	\$ 6.705.459	\$ 8.562.825	- 21,69 %	\$ (1.857.366)
Crédito Social	\$ 407.618	\$ 350.190	16,40 %	\$ 57.428
Programas y/o Convenios Especiales	\$ 2.444.179	\$ 1.592.924	53,44 %	\$ 851.255
Administración de Aportes	\$ -	\$ 277	- 100,00 %	\$ (277)
Total Ingresos Operacionales	\$ 139.302.951	\$ 137.662.691	1,19 %	\$ 1.640.260



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Estado de resultados

Enero 1 a diciembre 31 de 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

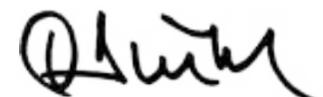
INGRESOS	2013	2012	% VAR	\$ VAR
Operacionales (22)				
Aportes	\$ 70.919.277	\$ 65.099.465	8,94 %	\$ 5.819.812
Mercadeo	\$ 38.795.731	\$ 40.836.784	- 5,00 %	\$ (2.041.053)
Salud Régimen Subsidiado (EPS - S)	\$ -	\$ 2.429.635	-100,00 %	\$ (2.429.635)
Salud - I.P.S.	\$ 7.198.150	\$ 7.899.133	- 8,87 %	\$ (700.983)
Salud y Nutrición Ley 21/82	\$ 1.297.890	\$ 1.031.434	25,83 %	\$ 266.456
Educación Formal	\$ 9.305.629	\$ 8.020.333	16,03 %	\$ 1.285.296
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	\$ 1.247.117	\$ 1.002.232	24,43 %	\$ 244.885
Biblioteca	\$ -	\$ 4.250	-100,00 %	\$ (4.250)
Cultura	\$ 657.927	\$ 443.237	48,44 %	\$ 214.689
Vivienda	\$ 323.975	\$ 389.972	- 16,92 %	\$ (65.996)
Recreación, Deportes y Turismo	\$ 6.705.459	\$ 8.562.825	- 21,69 %	\$ (1.857.366)
Crédito Social	\$ 407.618	\$ 350.190	16,40 %	\$ 57.428
Programas y/o Convenios Especiales	\$ 2.444.179	\$ 1.592.924	53,44 %	\$ 851.255
Administración de Aportes	\$ -	\$ 277	- 100,00 %	\$ (277)
Total Ingresos Operacionales	\$ 139.302.951	\$ 137.662.691	1,19 %	\$ 1.640.260



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

No Operacionales (*)	(23)	2013	2012	% VAR	\$ VAR
Administración		\$ 1.663.619	\$ 1.635.023	1,75 %	\$ 28.596,71
Mercadeo		\$ 417.666	\$ 109.770	280,49 %	\$ 307.896,44
Salud Régimen Subsidiado (EPS - S)		\$ 127.285	\$ 961.774	- 86,77 %	\$ (834.489,38)
Salud - I.P.S.		\$ 233.065	\$ 230.371	1,17 %	\$ 2.694,11
Salud y Nutrición Ley 21/82		\$ 42.437	\$ 32.240	31,63 %	\$ 10.197,18
Educación Formal		\$ 59.511	\$ 54.932	8,34 %	\$ 4.579,48
Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano		\$ 57.079	\$ 32.789	74,08 %	\$ 24.289,71
Biblioteca		\$ -	\$ 1	- 100,00 %	\$ (0,50)
Cultura		\$ 20.465	\$ -		\$ 20.465,13
Vivienda		\$ 1.099	\$ 9.801	- 88,79 %	\$ (8.702,52)
Recreación, Deportes y Turismo		\$ 96.854	\$ 37.960	155,15 %	\$ 58.894,12
Crédito Social		\$ 47.636	\$ 29.917	59,23 %	\$ 17.719,00
Programas y/o Convenios Especiales		\$ 19.428	\$ 8.915	117,92 %	\$ 10.512,66
Total Ingresos No Operacionales		\$ 2.786.144	\$ 3.143.491	- 11,37 %	\$ (357.348)
Total Ingresos		\$ 142.089.095	\$ 140.806.183	0,91 %	\$ 1.282.912



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

COSTOS	(24)	2013	2012	% VAR	\$ VAR
Subsidio Cuota Monetaria		\$ 22.588.299	\$ 19.593.973	15,28 %	\$ 2.994.326
Subsidio en EspecieZ		\$ 1.807.639	\$ 1.728.003	4,61 %	\$ 79.636
Mercadeo		\$ 31.814.167	\$ 33.783.282	-5,83 %	\$ (1.969.115)
Salud Régimen Subsidiado (EPS - S)		\$ -	\$ 3.773.784	-100,00 %	\$ (3.773.784)
Salud - I.P.S.		\$ 6.467.094	\$ 6.769.830	- 4,47 %	\$ (302.736)
Salud y Nutrición Ley 21/82		\$ 1.263.138	\$ 1.033.450	22,23 %	\$ 229.687
Educación Formal		\$ 9.537.290	\$ 7.967.025	19,71 %	\$ 1.570.265
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano		\$ 1.351.263	\$ 979.357	37,97 %	\$ 371.906
Biblioteca		\$ -	\$ 14.341	-100,00 %	\$ (14.341)
Cultura		\$ 597.752	\$ 525.835	13,68 %	\$ 71.917
Vivienda		\$ 253.382	\$ 314.249	- 19,37 %	\$ (60.866)
Recreación, Deportes y Turismo		\$ 7.293.610	\$ 8.933.566	- 18,36 %	\$ (1.639.956)
Crédito y Fomento		\$ 268.057	\$ 238.519	12,38 %	\$ 29.538
Total Costos		\$ 83.241.689	\$ 85.655.213	-2,82 %	\$ (2.413.523)

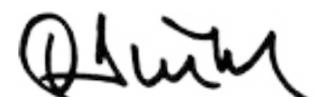
Gastos Operacionales y Transferencias		2013	2012	%VAR	\$VAR
Gastos Operacionales	(25)	\$ 25.038.426	\$ 22.109.697	13,25 %	\$ 2.928.729
Aprobaciones y Transferencias	(26)	\$ 26.403.133	\$ 24.238.289	8,93 %	\$ 2.164.843
Total Gastos Operacionales y Transferencias		\$ 51.441.559	\$ 46.347.986	10,99 %	\$ 5.093.573



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Gastos No Operacionales (*)	(27)	2013	2012	% VAR	\$ VAR
Administración		\$ 1.326.033	\$ 642.026	106,54 %	\$ 684.007
Mercadeo		\$ 549.319	\$ 282.468	94,47 %	\$ 266.851
Salud Régimen Subsidiado (EPS - S)		\$ 36.360	\$ 629.027	-94,22 %	\$ (592.667)
Salud - I.P.S.		\$ 50.416	\$ 40.074	25,81 %	\$ 10.342
Salud y Nutrición Ley 21/82		\$ 10.962	\$ 1.677	553,46 %	\$ 9.284
Educación Formal		\$ 62.054	\$ 23.062	169,07 %	\$ 38.991
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano		\$ 11.164	\$ 3.117	258,18 %	\$ 8.047
Cultura		\$ 12.041	\$ 177	6.690,98 %	\$ 11.863
Vivienda		\$ 20.063	\$ 21.407	-6,28 %	\$ (1.344)
Recreación, Deportes y Turismo		\$ 96.838	\$ 56.058	72,74 %	\$ 40.780
Crédito Social		\$ 21.674	\$ 9.012	140,50 %	\$ 12.662
Programas y/o Convenios Especiales		\$ 23.509	\$ 25.866	-9,12 %	\$ (2.358)
Total Gastos No Operacionales		\$ 2.220.431	\$ 1.733.972	28,05 %	\$ 486.458
Imporrenta y Complementario		2013	2012	% VAR	\$ VAR
Impuesto de Renta y Complementarios		\$ 30.258	\$ 160.518	-81,15 %	\$ (130.259)
RESULTADO DEL EJERCICIO		\$ 5.155.158	\$ 6.908.495	-25,38 %	\$ (1.753.337)



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Estado de Cambios en el Patrimonio

Enero 1 a diciembre 31 de 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

Descripción de los Movimientos	Obras Beneficio Social	Reservas	Superávit	Remanentes Acumulados	Revalorización del Patrimonio	Superávit por Valorización	Total del Patrimonio
Saldos a Diciembre 31 de 2011	\$ 25.821.253	\$ 3.883.818	\$ -	\$ 7.231.841	\$ 5.583.484	\$ 25.209.484	\$ 67.729.880
Remanentes distribuidos año	\$ 7.231.840						\$ 7.231.840
Traslado reservas estatutarias		\$ -					\$ -
Donaciones recibidas y otros superávit	\$ -	\$ -	\$ 742.389	\$ -			\$ 742.389
Movimiento de ajustes por inflación			\$ -	\$ -	\$ (47.077)		\$ (47.077)
Remanentes o (pérdidas) presente ejercicio				\$ (323.347)			\$ (323.347)
Remanentes ejercicios anteriores				\$ -			\$ -
Cambios por valorizaciones de activos						\$ 34.609.717	\$ 34.609.717
Saldos a Diciembre 31 de 2012	\$ 33.053.093	\$ 3.883.818	\$ 742.389	\$ 6.908.494	\$ 5.536.407	\$ 59.819.201	\$ 109.943.402
Remanentes distribuidos año	\$ 6.951.214						\$ 6.951.214
Traslado reservas estatutarias		\$ -					\$ -
Donaciones recibidas			\$ 1.466.414				\$ 1.466.414
Movimientos de ajustes por inflación					\$ (46.213)		\$ (46.213)
Remanentes o (pérdidas) presente ejercicio				\$ (1.753.337)			\$ (1.753.337)
Remanentes ejercicios anteriores				\$ (42.719)			\$ (42.719)
Cambios por valorización de activos						\$ 47.527	\$ 47.527
Saldos a Diciembre 31 de 2013	\$ 40.004.307	\$ 3.883.818	\$ 2.208.803	\$ 5.112.438	\$ 5.490.194	\$ 59.866.728	\$ 116.566.288



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Estado de Cambios en la Situación Financiera

Por los periodos 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

Descripción	Dic 2013	Dic 2012
Recursos Provistos		
Por la Operación		
UTILIDAD NETA	\$ 5.155.158	\$ 6.908.494
Más o Menos Partidas que no Proveen Fondos		
Depreciaciones del año	\$ 2.266.029	\$ 2.246.498
Amortizaciones del año	-	\$ 7.656
Provisiones del año	\$ 260.216	\$ 124.684
Efectivo Neto Provisto por las Operaciones	\$ 7.681.403	\$ 9.287.332
Ajuste a Resultados de Partidas No Operacionales		
Utilidad en Venta de Propiedad, Planta y Equipo	\$ (41.730)	-
Pérdida en Venta de Propiedad, Planta y Equipo	\$ 24.501	-
Castigo de Activos	\$ 9.001	-
Ajustes por Inflación	\$ (46.215)	\$ (47.078)
Neto Ajuste a Resultados de Partidas No Operacionales	\$ (54.443)	\$ (47.078)
NETO PROVISTOS POR OPERACIONES Y POR AFECTACIONES CONTABLES	\$ 7.626.960	\$ 9.240.254
OTROS RECURSOS PROVISTOS		
Acreeedores Varios a Largo Plazo	\$ 2.900.000	\$ -
Intangibles	\$ 2.404.712	\$ -
Donaciones Recibidas	\$ -	\$ 742.390
Revalorización del Patrimonio	\$ 47.526	\$ 34.609.715
Fondos de Destinación Específica - Otros Pasivos	\$ 2.901.782	\$ 7.787.597
	\$ 8.254.020	\$ 43.139.702
TOTAL RECURSOS PROVISTOS	\$ 15.880.980	\$ 52.379.956



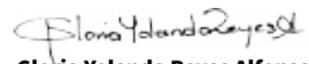
USOS O APLICACIONES DE RECURSOS	Dic 2013	Dic 2012
Adiciones de Propiedad, Planta y Equipo	\$ (3.254.849)	\$ (4.831.289)
Compra de Inversiones	\$ -	\$ (171.465)
Deudores Largo Plazo	\$ (461.635)	\$ (16.216)
Cargos Diferidos	\$ (2.330.522)	\$ (133.209)
Intangibles	\$ -	\$ (1.604.712)
Activos Diversos	\$ (3.599)	\$ (81.705)
Fondos de Destinación Específica	\$ (5.435.439)	\$ (7.000.776)
Pago y/o Traslado Corto Plazo Obligaciones Financieras	\$ 76.087	\$ -
Control de Valorizaciones	\$ (47.526)	\$ (34.609.715)
TOTAL USOS O APLICACIONES DE RECURSOS	\$ (11.457.482)	\$ (48.449.087)
Aumento o (Disminución) de Capital de Trabajo	\$ 4.423.497	\$ 3.930.869
Capital de Trabajo al Principio del Periodo	\$ 17.347.099	\$ 13.416.230
Capital de Trabajo al Final del Periodo	\$ 21.770.596	\$ 17.347.099

ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO

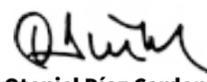
Variaciones de las cuentas activos corrientes	Dic 2013	Dic 2012
Disponible	\$ (1.543.548)	\$ 2.937.907
Inversiones	\$ (2.806.399)	\$ (2.541.615)
Deudores	\$ 1.549.020	\$ (534.105)
Inventarios	\$ 560.573	\$ (488.641)
Gastos Pagados por Anticipado	\$ (225.880)	\$ 233.245
Saldo para Obras y Programas de Beneficio Social	\$ 4.951.045	\$ -
TOTAL VARIACIONES DE LOS ACTIVOS CORRIENTES	\$ 2.484.811	\$ (393.209)
VARIACIONES DE LAS CUENTAS PASIVOS CORRIENTES		
Obligaciones Financieras	\$ 76.087	\$ (15.567)
Proveedores	\$ (33.851)	\$ (713.682)
Cuentas por Pagar	\$ (2.048.967)	\$ (3.123.965)
Impuestos, Gravámenes y Tasas	\$ (268.367)	\$ 68.776
Obligaciones Laborales	\$ (189)	\$ (6.732)
Pasivos Estimados y Provisiones	\$ (182.764)	\$ (565.489)
Diferido	\$ 2.342.269	\$ (1.530.061)
Otros Pasivos	\$ (1.822.904)	\$ 1.562.642
TOTAL VARIACIONES DE LOS PASIVOS CORRIENTES	\$ (1.938.687)	\$ (4.324.078)
AUMENTO O (DISMINUCIÓN) DE CAPITAL DE TRABAJO	\$ 4.423.498	\$ 3.930.869



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T

Estado de Flujos de Efectivo

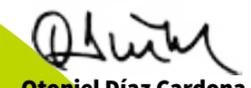
2013 - 2012 / En miles de pesos (\$ 000)

1. ACTIVIDAD OPERATIVA	Dic 2013	Dic 2012
EFFECTIVO RECIBIDO DE		
Aportes	\$ 70.919.277	\$ 65.099.742
Salud	\$ 8.496.040	\$ 11.047.125
Servicios Sociales	\$ 17.945.736	\$ 19.844.237
Mercadeo	\$ 38.795.731	\$ 42.205.693
Otros	\$ 4.588.285	\$ 1.972.725
TOTAL EFFECTIVO RECIBIDO	\$ 140.745.069	\$ 140.169.522
EFFECTIVO PAGADO POR		
Subsidios	\$ (20.780.660)	\$ (21.321.975)
Salud	\$ (5.203.956)	\$ (9.634.334)
Servicios Sociales	\$ (41.756.912)	\$ (15.740.706)
Mercadeo	\$ (37.645.688)	\$ (37.500.707)
Empleados Personal y Honorarios	\$ (18.099.763)	\$ (24.236.035)
Otros	\$ (13.693.362)	\$ (24.829.974)
TOTAL EFFECTIVO PAGADO	\$ (137.180.341)	\$ (133.263.731)
EFFECTIVO GENERADO POR LA OPERACIÓN	\$ 3.564.728	\$ 6.905.791
Costo Integral de Financiamiento:Z		
Financieros y Comisiones Recibidas	\$ 1.099.712	\$ 1.170.766
Financieros Pagados	\$ (755.030)	\$ (978.901)
Impuestos Pagados	\$ (951.037)	\$ (719.330)
TOTAL COSTO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	\$ (606.356)	\$ (527.465)
EFFECTIVO NETO PAGADO POR LA ACTIVIDAD OPERATIVA	\$ 2.958.372	\$ 6.378.326

1. ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	Dic 2013	Dic 2012
Compra de Propiedad, Planta y Equipo	\$ (3.263.071)	\$ (4.831.289)
Anticipos	\$ 274.153	\$ 0
Depósitos	\$ 134	\$ 32.581
Compra de Inversiones Permanentes	\$ 0	\$ (171.465)
Redención o Venta de Inversión Permanente	\$ (637.325)	
Cuentas por Cobrar Empleados (neto)	\$ 5.364	\$ (178.402)
Intangibles Adquiridos	\$ (2.404.712)	\$ (1.604.712)
Activos Diversos	\$ 1.599.623	\$ 3.328.436
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	\$ (4.425.834)	\$ (3.424.851)
3. EXCEDENTE O (REQUERIDO) DE LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	\$ (1.467.462)	\$ 2.953.475
4. ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN		
Pago de Obligaciones Financieras	\$ (76.087)	\$ (15.567)
Cuadre de Valorizaciones	\$ 1	\$ (1)
EFFECTIVO NETO GENERADO POR LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN	\$ (76.086)	\$ (15.568)
5. AUMENTO O (DISMINUCIÓN) DEL EFFECTIVO	\$ (1.543.548)	\$ 2.937.907
6. EFFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	\$ 17.977.839	\$ 15.039.932
7. EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	\$ 16.434.291	\$ 17.977.839


César Augusto Guevara Beltrán
 Director General


Gloria Yolanda Reyes Alfonso
 Contador
 Matrícula N° 92492-T


Otoniel Díaz Cardona
 Revisor Fiscal
 Matrícula N° 3633-T

Notas a los Estados Financieros

A diciembre 31 de 2013 - 2012 / Valores en miles de pesos

Caja Santandereana de Subsidio Familiar *Cajasan*

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

a Diciembre 31 de 2013/2012

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.

2. 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 y Resolución 0742 de 20 de Septiembre de 2013.

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 a los Estados Financieros fueron reclasificadas para facilitar su presentación y lectura. Las cifras se presentan en miles de pesos.

2.2 PERÍODO 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.

DÍAS DE 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 %

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 de 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 período, 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.

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 y/o inversiones con cargo a gastos del periodo.

2.7. IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

2.7.1 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% en el 2012 y 25% en el 2013.

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

Las entidades sin ánimo de lucro no están sujetas al Impuesto sobre la Renta para la equidad - CREE.

2.7.2 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.

A partir del 1 de enero de 2013, por disposiciones de la Ley 1607/2012, la Caja es responsable del Impuesto al Consumo, Régimen Común, en la prestación del servicio de restaurante.

La Caja es agente retenedor de Impuesto sobre la Renta y Autoretenedor de rendimientos financieros, según la Resolución 1460 del 19 de Marzo de 1997.

Es contribuyente de Impuesto de Industria y Comercio.

Es responsable del Impuesto al Patrimonio y de los Impuestos Territoriales/Municipales 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 y solo este porcentaje de recaudo constituye Ingreso para la Caja. Los decretos 1465 de 2005, 1931 de 2006 y 728 de 2008, establecieron la obligatoriedad del uso de planilla integrada de aportes y su pago de manera unificada a través de internet.

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.

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 y la Resolución N° 054 del 30 de enero de 2013.

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

Con sujeción al art. 46 de Ley 1438 de 2011, 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 (\$24.762 valor cuota año 2012 y 2013).

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.

CUENTA	2013	2012
CAJA	\$ 588.009	\$ 729.405
BANCOS	\$ 6.947.782	\$ 8.860.284
CUENTAS DE AHORRO	\$ 8.898.500	\$ 8.388.150
TOTAL	\$ 16.434.291	\$ 17.977.839

4. INVERSIONES

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 2013.

CUENTA	2013	2012
ACCIONES	\$ 791.257	\$ 344.951
BONOS	\$ 1.672.274	\$ 0
CERTIFICADOS	\$ 4.323.183	\$ 6.167.284
TÍTULOS	\$ 0	\$ 2.261.901
OBLIGATORIAS	\$ 1.683.813	\$ 1.683.818
OTRAS INVERSIONES	\$ 4.326.868	\$ 3.027.215
PROVISIÓN DE INVERSIONES	\$ (519.002)	\$ 0
TOTAL	\$ 12.278.393	\$ 13.485.169

Las inversiones a Diciembre 31 de 2013-2012 incluyen valores que la entidad invirtió a través de Interbolsa S.A. Comisionista de Bolsa por un total de \$2.558.591 representados en Bonos Construcción \$1.041.527, Bonos Municipio de Cali \$1.159.920 y Repos - Acciones Fabricato S.A por \$357.144. Estas inversiones registran una provisión de \$519.002.

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.

Las Inversiones a largo plazo corresponden a acciones adquiridas por la Caja en el Fondo Regional de Garantías S.A, Centroabastos de Bucaramanga S.A y Club Campestre, Club Unión, Casa de Campo, Asopagos, así como las inversiones obligatorias que corresponden a la Reserva Legal y otras inversiones.

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	2013	2012
Clientes Sector Salud	\$ 2.529.811	\$ 2.696.266
Clientes de Servicios	\$ 3.682.774	\$ 2.912.085
Créditos Sociales	\$ 3.047.673	\$ 1.782.923
Anticipos y Avances	\$ 401.691	\$ 675.844
Depósitos	\$ 0	\$ 135
Ingresos por Cobrar	\$ 152.827	\$ 54.340
Anticipo de Impuestos y Contribuciones o Saldos a Favor	\$ 443.514	\$ 330.001
Publicidad, Propaganda y Promoción	\$ 439.236	\$ 408.799
Contribuciones y Afiliaciones	\$ 3.717	\$ 207
Deudores Varios	\$ 1.862.395	\$ 1.209.498
Deudas de Difícil Cobro	\$ 324.736	\$ 362.013
Provisiones	\$ (826.231)	\$ (842.286)
TOTAL	\$ 12.062.144	\$ 9.589.825

Ingresos por Cobrar corresponden principalmente a los Rendimientos Financieros que aún no han sido redimidos, pero ya causados en el Estado de Resultados del periodo, así como a provisión de ingresos por servicios prestados.

Deudas de Difícil Cobro corresponden principalmente 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 2013/2012, utilizando el Sistema de Inventario Permanente y el método de valoración del costo de venta RETAIL.

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

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

CUENTA	2013	2012
Materias Primas	\$ 29.120	\$ 22.986
Obras de Construcción en Curso	\$ 518.548	\$ 143.589
Mercancías para la Venta	\$ 5.339.543	\$ 5.086.571
Bienes raíces para la Venta	\$ 941.842	\$ 941.842
Terrenos	\$ 2.900.000	\$ 2.900.000
Materiales, Repuestos y Accesorios	\$ 33.586	\$ 28.462
Materiales, Medicamentos e Insumos Sector Salud	\$ 211.398	\$ 290.014
TOTAL	\$ 9.974.036	\$ 9.413.463

7. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Corresponde 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 2013 respecto al año 2012 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.

La provisión de activos fijos corresponde al reconocimiento del avalúo técnico realizado durante el 2013 a los activos del programa EPS'S en liquidación.

CUENTA	2013	2012
Terrenos	\$ 2.779.687	\$ 2.779.687
Construcciones en Curso	\$ 3.509.548	\$ 353.225
Construcciones y Edificaciones	\$ 24.678.675	\$ 24.923.766
Maquinaria y Equipo	\$ 2.724.870	\$ 2.316.725
Equipo de Oficina	\$ 4.196.675	\$ 3.351.534
Equipo de Computación y Comunicación	\$ 4.118.494	\$ 3.290.858
Equipo Médico-Científico	\$ 449.450	\$ 502.214
Equipo de Hoteles, Restaurantes y Cafetería	\$ 362.988	\$ 969.137
Flota de Equipo y Transporte	\$ 246.752	\$ 160.284
Depreciación Acumulada	\$ (12.676.094)	\$ (10.382.302)
Provisiones	\$ (9.001)	\$ 0
TOTAL	\$ 30.382.044	\$ 28.265.128

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 que en el 2013 se reclasificó a Cargos Diferidos – Programas para computador.

CUENTA	2013	2012
Marcas	\$ 4.576	\$ 4.576
Licencias	\$ 0	\$ 2.404.712
TOTAL	\$ 4.576	\$ 2.409.288



9. DIFERIDOS

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

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	2013	2012
Arrendamientos	\$ 0	\$ 30.550
Impuestos	\$ 0	\$ 783
Mantenimiento Equipos	\$ 0	\$ 7.054
Otros	\$ 0	\$ 176.414
Seguros y Fianzas	\$ 0	\$ 118
Servicios	\$ 0	\$ 18.326
Suscripciones y Afiliaciones	\$ 7.365	\$ 0
Total gastos Pagados por Anticipado	\$ 7.365	\$ 233.245
Publicidad, Propaganda y Promoción	\$ 14.744	\$ 0
Contribuciones y Afiliaciones	\$ 0	\$ 7.708
Dotación y Suministro a Trabajadores	\$ 809	\$ 63.137
Organización y Preoperativos	\$ 0	\$ 3.856
Otros	\$ 0	\$ 28.235
Programas para Computador (Software)	\$ 2.344.391	\$ 0
Remodelaciones	\$ 208.612	\$ 135.098
Total Cargos Diferidos	\$ 2.568.556	\$ 238.033
TOTAL	\$ 2.575.921	\$ 471.278

10. FONDOS CON DESTINACIÓN ESPECÍFICA Y OTROS ACTIVOS

En Bienes de Arte y Cultura se incluyen los valores invertidos en Dotación de Bibliotecas. Fondos y Apropriaciones con Destinación Específica comprenden a las inversiones de recursos disponibles del FOVIS, FONEDE, FOSYGA Y FOÑINEZ en títulos valores, bancos y otras entidades financieras.

Dentro de este grupo se clasifican los siguientes activos:

CUENTA	2013	2012
Bienes de Arte y Cultura	\$ 4.860	\$ 4860
Fondos de Ley con Destinación Específica	\$ 25.127.294	\$ 23.635.226
Fondos y/o Convenios de Cooperación	\$ 0	\$ 1.007.675
Saldo para OBRAS Y PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	\$ 4.951.045	\$ 0
Diversos	\$ 3.599	\$ 0
TOTAL	\$ 30.086.797	\$ 24.647.761

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	2013	2012
De Inversiones	\$ 367.847	\$ 331.386
De Propiedades, Planta y Equipo	\$ 59.498.879	\$ 59.487.813
TOTAL	\$ 59.866.725	\$ 59.819.199

12. OBLIGACIONES

El saldo en Bancos Nacionales comprende los Sobregiros en Libros a la fecha de corte.

CUENTA	2013	2012
Bancos Nacionales	\$ 78.630	\$ 2.543
TOTAL	\$ 78.630	\$ 2.543

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	2013	2012
Nacionales	\$ 4.847.933	\$ 4.881.784
TOTAL	\$ 4.847.933	\$ 4.881.784

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	2013	2012
Subsidio por Pagar	\$ 4.324.467	\$ 3.745.522
A Entidades del Sector Salud	\$ 800.688	\$ 1.723.685
Contribución Superintendencia el Subsidio Familiar	\$ 708.809	\$ 650.692
A Contratistas	\$ 21.000	\$ 0
Costos y Gastos por Pagar	\$ 3.119.020	\$ 4.071.016
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre	\$ 165.017	\$ 248.615
Impuesto a las Ventas Retenido	\$ 49.240	\$ 273.962
Impuesto de Industria y Comercio Retenido	\$ 16.502	\$ 22.380
Retenciones y Aportes de Nómina	\$ 0	\$ 489.340
Acreedores Varios	\$ 3.307.446	\$ 3.335.945
TOTAL	\$ 12.512.191	\$ 14.561.158

15. IMPUESTO GRAVÁMENES Y TASAS

CUENTA	2013	2012
Impuesto Sobre las Ventas por Pagar	\$ 207.099	\$ 367.676
Impuesto al Patrimonio	\$ 128.421	\$ 256.833
Otros	\$ 20.622	\$ 0
TOTAL	\$ 356.142	\$ 624.509

16. OBLIGACIONES LABORALES

Comprende los siguientes conceptos:

CUENTA	2013	2012
Salarios por Pagar	\$ 7.822	\$ 0
Cesantías Consolidadas	\$ 951.968	\$ 1.352.565
Intereses sobre Cesantías	\$ 110.895	\$ 923
Vacaciones Consolidadas	\$ 370.427	\$ 147.637
Prestaciones Extralegales	\$ 88.237	\$ 28.415
TOTAL	\$ 1.529.350	\$ 1.529.539

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	2013	2012
Para Costos y Gastos	\$ 914.065	\$ 1.089.900
Para Contingencias	\$ 2.322.934	\$ 2.325.104
Provisiones del Sector Salud	\$ 69.088	\$ 73.846
TOTAL	\$ 3.306.087	\$ 3.488.851

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	2013	2012
Aportes a Empresas Afiliadas	\$ 1.570.153	\$ 1.816.463
Matrículas y Pensiones	\$ 225.446	\$ 221.469
Alojamientos	\$ 87.370	\$ 78.639
Otros	\$ 3.425.557	\$ 849.686
TOTAL	\$ 5.308.526	\$ 2.966.257

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.

Las cuentas de los Fondos y Apropriaciones con destinación específica corresponden 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.

CUENTA	2013	2012
Depósitos Recibidos	\$ 570.752	\$ 440.663
Ingresos Recibidos para Terceros	\$ 186.193	\$ 364.743
Excedentes del 55% No Transferidos	\$ 192.504	\$ 1.966.237
Fondo Subsidio Familiar de Vivienda FOVIS	\$ (81.942)	\$ (86.063)
Fondo de Solidaridad y Garantía FOSYGA	\$ 129.643	\$ 703.725
FONIÑEZ Num. 8 Art. 16 Ley789/02	\$ 2.786.798	\$ 3.230.730
FONEDE Art. 6 Ley 7897/02	\$ 2.910.520	\$ 1.908.442
Fondos y/o Convenios de Cooperación	\$ 226.253	\$ 524.937
Fondo de Promoción y Prevención Ley 1438/2011	\$ 4.496.009	\$ 4.066.827
Asignaciones y otros recursos por pagar FOVIS	\$ 15.342.727	\$ 12.761.647
Recursos por Pagar FONIÑEZ	\$ 129.180	\$ 18.274
Asignación y otros Recursos por Pagar FONEDE	\$ 2.140.171	\$ 2.049.059
Diversos	\$ 130.973	\$ 131.683
TOTAL	\$ 29.159.782	\$ 28.080.905

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.

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).

CUENTA	2013	2012
Obras y Programas de Beneficio Social	\$ 40.004.308	\$ 33.053.094
Superávit	\$ 2.208.804	\$ 742.390
Reservas	\$ 3.883.818	\$ 3.883.818
Revalorización del Patrimonio	\$ 5.490.194	\$ 5.536.408
Resultados del Ejercicio	\$ 5.155.158	\$ 6.908.494
Resultados Ejercicios Anteriores	\$ (42.719)	\$ 0
Superávit por Valorizaciones	\$ 59.866.725	\$ 59.819.199
TOTAL	\$ 116.566.288	\$ 109.943.403

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	2013	2012
Bienes y Valores entregados en Custodia	\$ 132.523	\$ 132.523
Litigios y/o Demandas	\$ 999.637	\$ 742.806
Diversas	\$ 81.381	\$ 81.381
Deudoras Fiscales	\$ 8.329.013	\$ 8.329.013
Propiedades Planta y Equipo totalmente depreciados	\$ 643.816	\$ 643.816
Deudores UPC EPSS	\$ 80.578	\$ 0
Diversos	\$ 94.094.269	\$ 94.116.065
TOTAL	\$ 104.361.216	\$ 104.045.604

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	2013	2012
Bienes y Valores Recibidos de Terceros	\$ 1.263.659	\$ 1.264.281
Litigios y/o Demandas	\$ 3.125.926	\$ 2.604.166
Contratos de Arrendamiento Financiero	\$ 20.902	\$ 20.902
Contratos Capitalización	\$ 172.600	\$ 6.938
Otras Cuentas de Orden Acreedoras de Control	\$ 9.804.157	\$ 8.907.576
TOTAL	\$ 14.387.244	\$ 12.803.863

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 CAJASAN 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 **Cajasan**.

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 CAJASAN 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. Ingresos generados en la ejecución de convenios suscritos con diferentes entidades.

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 de Subsidio Familiar y el monto apropiado con destino a la Reserva Legal en el período.

CUENTA	2013	2012
FOVIS	\$ 4.252.854	\$ 3.904.154
FONIÑEZ	\$ 6.379.280	\$ 5.856.231
FONEDE	\$ 3.544.045	\$ 3.253.462
Salud Régimen Subsidiado	\$ 7.088.089	\$ 6.506.923
Salud Promoción y Prevención	\$ 4.430.056	\$ 4.066.827
Contribución Superintendencia de Subsidio Familiar	\$ 708.809	\$ 650.693
TOTAL	\$ 26.403.133	\$ 24.238.289

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 2013 y 2012 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.

Con fondos FONEDE, **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 \$526.072, los cuales se componen de Gastos de Homogenización por valor de \$41.305 e Inversiones por valor de \$484.767, quedando un saldo por invertir de \$803.928.

CUENTA	2013
SALDO VIGENCIA ANTERIOR	\$ 100.951
APLICACIÓN SALDO TRASLADO FOVIS MICROCRÉDITO	\$ 795
TRASL. A OTRAS CAJAS VIG. ANTERIOR	\$ 100.156
FUENTES	\$ 5.272.326
PROGRAMA MICROCRÉDITO 35%	\$ 1.677.182
RÉGIMEN APOYO A DESEMPLEADOS	\$ 1.598.381
CAPACITACIÓN PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL 25%	\$ 750.821
GASTOS ADMON 5% FONEDE	\$ 248.093
RECUPERACIÓN CARTERA MICROCRÉDITO	\$ 401.353
RENUNCIAS SUBSIDIO FONEDE	\$ 20.023
TRASLADO DE OTRAS CAJAS	\$ 69.685
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	\$ 506.788
APLICACIONES	\$ 2.462.757
GASTOS ADMINISTRACIÓN FONEDE 5%	\$ 248.093
PROGRAMA DE MICROCRÉDITO 35%	\$ 163.618
RÉGIMEN APOYO A DESEMPLEADOS	\$ 1.055.994
CAPACITACIÓN PROCESO INSERCIÓN LABORAL 25%	\$ 646.154
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEOS	\$ 348.897
TOTAL FONEDE ART. 6 LEY 789/02	\$ 2.910.520

FONDO MICROCRÉDITO FONEDE

El Fondo de Microcrédito FONEDE, forma parte del Manual de Crédito de Afiliados de la Caja y el Reglamento corresponde a los parámetros de Ley. A Diciembre 31 de 2013 los saldos contables y de cartera vigente del Fondo de Microcrédito muestran un saldo por cobrar de \$451.080.

29. GASTOS INDIRECTOS

El esquema actual de distribución aplicado por la Caja está establecido en la Reglamentación 047 de 1991, relacionada al "Sistema para Prorrato 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.

30. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

La distribución de utilidades o excedentes decretados durante el periodo, se efectúa de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 43 de la Ley 21 de 1982 y su aplicación se realiza sujeta a lo contemplado en el artículo 62 de esta misma norma.

Teniendo el siguiente comportamiento:

	2013	2012
SALDOS A DICIEMBRE 31	\$ 109.943.402	\$ 67.729.881
Remanentes Distribuidos Año	\$ 6.951.214	\$ 7.231.841
Traslado Reservas Estatutarias	\$ 0	\$ 0
Donaciones Recibidas	\$ 1.466.414	\$ 742.390
Movimiento Ajustes por Inflación	\$ (46.213)	\$ (47.077)
Remanentes (o Pérdidas) Presente Ejercicio	\$ (1.753.337)	\$ (323.347)
Cambios por Valorizaciones de Activos	\$ 47.527	\$ 34.609.715
SALDOS A DICIEMBRE	\$ 116.566.288	\$ 109.943.402

31. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACIÓN FINANCIERA

El monto acumulado de los recursos provistos a lo largo del periodo, sus fuentes y su utilización, así como el efectivo y otros componentes del Capital de Trabajo, se encuentran revelados en el Estado de Cambios en la Situación Financiera, en el Estado de Flujo de Efectivo y en las notas que acompañan los Estados Financieros. Mostrando la circulación de fondos del ente económico durante el ejercicio contable así:

	2013	2012
Total Usos o Aplicaciones de Recursos	\$ (11.457.482)	\$ (48.449.087)
Aumento o (Disminución) de Capital de Trabajo	\$ 4.423.497	\$ 3.930.869
Capital de Trabajo al Principio del Periodo	\$ 17.347.099	\$ 13.416.230
Capital de Trabajo al Final del Periodo	\$ 21.770.596	\$ 17.347.099

32. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

El Estado de Flujos de Efectivo reportado, refleja un detalle del efectivo recibido o pagado durante el periodo, clasificado por actividades de operación relacionadas con los resultados. Así mismo la inversión de recursos; es decir, los cambios en los activos diferentes a los operacionales, como también la financiación de recursos, es decir los cambios en el Pasivo y en el Patrimonio diferentes de las partidas operacionales.

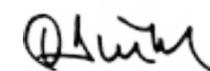
	2013	2012
Efectivo Neto Generado por la Actividad de Financiación	\$ (76.086)	\$ (15.568)
Aumento (o Disminución) de Efectivo	\$ (1.543.548)	\$ 2.937.907
Efectivo al Principio del Periodo	\$ 17.977.839	\$ 15.039.932
Efectivo al Final del Periodo	\$ 16.434.291	\$ 17.977.839



César Augusto Guevara Beltrán
Director General



Gloria Yolanda Reyes Alfonso
Contador
Matrícula N° 92492-T



Otoniel Díaz Cardona
Revisor Fiscal
Matrícula N° 3633-T



Servicio
de Empleo

Indicadores **GRI**





Indicadores del GRI

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
	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	Informe del Director	Principio 8	Reportado	4-5
	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Informe del Director		Reportado	4-5
	Perfil de la organización	Así Trabajamos		Reportado	13-17
	Nombre de la organización	Así Trabajamos		Reportado	13-14
	Principales marcas, productos y servicios	Así Trabajamos		Reportado	13-14
	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Así Trabajamos		Reportado	Organigrama página 31
	Localización de la sede principal	Así Trabajamos		Reportado	13-14
	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	Así Trabajamos		Reportado	13-14
	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Así Trabajamos		Reportado	13-14
	Mercados servidos	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros servicios"		Reportado	78-94
	Dimensiones de la organización	Nuestra Gestión Económica		Reportado	110-133
	Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad	Nuestras acciones y desafíos "Cambios y desafíos"		Reportado	42
	Premios y distinciones recibidos durante el período	Nuestras acciones y desafíos "Nuestros reconocimientos y certificaciones"		Reportado	43-44
2	Parámetros del Informe				
	Perfil del Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Período cubierto por el Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Fecha del Informe más reciente	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Ciclo de presentación del Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Punto de contacto en relación con el Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
3	Alcance y cobertura del Informe				
	Definición de contenidos del Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Perfil	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Número de los países donde opera	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Cobertura del Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11
	Límites al alcance del Informe	Nuestro Informe		Reportado	8-11

Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales	Nuestro Informe	Reportado	8-11
Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Nuestro Informe	Reportado	8-11
Efecto de la re expresión de informes anteriores		No Aplica	
Cambios significativos en el alcance del Informe	Nuestro Informe	Reportado	8-11
Índice de contenidos GRI	Indicadores GRI	Reportado	135-145
Verificación	Nuestro Informe	Reportado	8-11
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Así Trabajamos “ Gobierno Corporativo” y “ Nuestros Grupos de interés”	Reportado	29-32
4 Gobierno			
Estructura de gobierno de la organización	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Procedimiento para evitar conflicto de interés	Así Trabajamos	Reportado	24
Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno	Así Trabajamos	Reportado	29-30
Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico	Así Trabajamos	Reportado	15-24
Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades		No Reportado	
Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno		No Reportado	
5 Compromisos con Iniciativas externas			
Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución	Así Trabajamos “Iniciativas externas”	Reportado	26
Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización	Así Trabajamos “Iniciativas externas”	Reportado	26
Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya	Así Trabajamos “Somos parte importante de asociaciones”	Reportado	27
6 Participación de los grupos de interés			
Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestro talento humano” y “Nuestros clientes”	Reportado	62-77
Base para la selección e identificación de los grupos de interés	Así Trabajamos “Nuestros grupos de interés”	Reportado	28
Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Así Trabajamos “Nuestros grupos de interés”	Reportado	28
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	De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestros clientes”	Reportado	74-77
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño	De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestro talento humano” y “Nuestros clientes”	Reportado	62-77



Dimensión Económica



COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
Aspecto: Desempeño económico					
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 Económica		Reportado	111-120
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático			No Reportado	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	De la mano con la Responsabilidad Social y “Experiencias de valor superior”		Reportado	46-59 /95-98
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Así Trabajamos “Iniciativas Externas” y “De la mano con la Responsabilidad Social”		Reportado	26-49 al 52
Aspecto: Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas			No Reportado	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestra red de proveedores”		Reportado	60-61
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestra red de proveedores”		Reportado	60-61
Aspecto: Impactos económicos indirectos					
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	1. Nuestras acciones y desafíos “Desafíos 2014”, “Nuevos servicios e Infraestructura” y “Cambios y desafíos” y 2. De la mano con la Responsabilidad Social “Nuestros servicios”, “Experiencias de Valor Superior” y “Construyendo un Mundo Verde”		Reportado	38-42 /78-94 97 /101
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	De la mano con la Responsabilidad Social, “Nuestro talento Humano” y “Nuestros Servicios”		Reportado	47-52 /57/ 67 70-73 / 81-82 87/ 89-94



Dimensión Ambiental

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
Aspecto: Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 8	Reportado	106-108
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados		Principio 8	No Reportado	
Aspecto: Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias		Principio 8	No Aplica	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	102
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 8	Reportado	102
EN6	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	103
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 7	Reportado	102-103
Aspecto: Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 8	Reportado	104-105
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 8	Reportado	100-101
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	104
Aspecto: Biodiversidad					
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			No Aplica	
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			No Aplica	

EN13	Hábitat protegidos o restaurados			No Reportado	
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad			No Reportado	
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			No Reportado	
Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso			Reportado	108
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso			No Reportado	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	108
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	108
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso			No Reportado	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 8	Reportado	105
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	106-108
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos			No Reportado	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea			No Aplica	
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			No Reportado	
Aspecto: Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"	Principio 7	Reportado	99-100
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	107
Aspecto: Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Así Trabajamos "Políticas y Procedimientos Anticorrupción"		Reportado	23
Aspecto: Transporte					
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	108
Aspecto: General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	De la mano con la Responsabilidad Social "Construyendo un Mundo Verde"		Reportado	101



Dimensión Social

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2013	Página
Aspecto: Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	56-59
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	56-59
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 3	Reportado	67-68
Aspecto: Relaciones empresa / trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 3	Reportado	64-65
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	63
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo					
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	70-72



LA7	Tasas de ausentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región			No 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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	62-65
LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Principio 4	Reportado	63
Aspecto: Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 6	Reportado	57-59
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 6	Reportado	66-70
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"		Reportado	69
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Así Trabajamos " Gobierno Corporativo"		Reportado	29-31
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional			No Reportado	





Derechos Humanos

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento					
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	Así Trabajamos "Derechos Humanos" y De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros clientes"		Reportado	21 / 76-77
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestra red de proveedores"		Reportado	60-61
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 1, 2 y 6	Reportado	66 / 68-72
Aspecto: No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 1 y 2	Reportado	66-68
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos					
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestro talento humano"	Principio 3	Reportado	64

Aspecto: Explotación infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Así Trabajamos "Derechos Humanos" y De la mano con la Responsabilidad Social	Principio 5	Reportado	21 / 53-55
Aspecto: Trabajos forzados					
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		Principio 4	No Reportado	
Aspecto: Prácticas de seguridad					
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			No Reportado	
Aspecto: Derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Así Trabajamos "Derechos Humanos", "Políticas y Procedimientos Anticorrupción", "Conflictos de Interés", "Etiquetas de Productos y Servicios" e "Iniciativas Externas"		Reportado	21-26
Aspecto: Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Así Trabajamos "Derechos Humanos" y De la mano con la Responsabilidad Social " Nuestros Clientes"		Reportado	21/76
Aspecto: Medidas Correctivas					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	De la mano con la Responsabilidad Social " Nuestros Clientes"		Reportado	76





Sociedad

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
Aspecto: Comunidad					
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	De la mano con la Responsabilidad Social. "Nuestros Servicios" y "Experiencias de valor superior"		Reportado	47 / 54-56/ 58/ 83 / 92-94 / 95/ 98
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			No Reportado	
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			No Reportado	
Aspecto: Corrupción					
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción" y "Gestión de Riesgos"	Principio 10	Reportado	22-34
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción"		Reportado	18-22
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción"	Principio 10	Reportado	23
Aspecto: Política pública					
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Así Trabajamos "Somos parte importante de asociaciones"		Reportado	27
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países			No Reportado	
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal					
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción"		Reportado	22-23
Aspecto: Cumplimiento normativo					
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción"		Reportado	23



Responsabilidad sobre productos

COD	Contenido del GRI	Capítulo del Informe	Principio del Pacto Global	Estado 2014	Página
Aspecto: Salud y seguridad del cliente					
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	De la mano con la Responsabilidad Social, "Nuestros servicios"		Reportado	47-49 / 56 / 71-72 79-80/ 83-84
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros clientes"		Reportado	23 / 76
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios					
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	Así Trabajamos "Etiquetas de productos y servicios"		Reportado	25
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	Así Trabajamos "Etiquetas de productos y servicios"		Reportado	25
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Así Trabajamos "Etiquetas de productos y servicios" y De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros Clientes"		Reportado	25 /76-77
Aspecto: Comunicaciones de marketing					
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros clientes"		Reportado	74
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	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros clientes"		Reportado	76
Aspecto: Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	De la mano con la Responsabilidad Social "Nuestros clientes"		Reportado	77
Aspecto: Cumplimiento normativo					
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	Así Trabajamos "Políticas y procedimientos Anticorrupción"		Reportado	22-23

107 Total Reportado
16 Total No Reportado
10 No Aplica

