


INFORME 2016  
DE *Sostenibilidad*

Seguimos  
*dejando huella*  
en la tierra que  
nos vio *nacer*



VIGILADO SuperSubsidio 



**cajasan**

# CONTENIDO

**1. MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

**2. NUESTRO INFORME**

**3. ASÍ TRABAJA NUESTRA ORGANIZACIÓN**

**4. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS**

6

18

22

38

1.1 Mensaje del Director	8
1.2 Mensaje del Consejo Directivo	12
1.3 Informe de Gestión del Comité independiente de Auditoría	14
3.1 Nuestra Esencia	25
3.2 Nuestros Servicios	27
3.3 Nuestras Dimensiones	36
4.1 Esquema de grupos de interés Cajasan	41
4.2 Mecanismos de comunicación	46
4.3 Materialidad	53
4.4 Comprometidos con los grupos de interés	56

**5. NUESTRO  
GOBIERNO CORPORATIVO**

**6. COMPROMETIDOS  
CON LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

**7. INDICADORES GRI**

70

96

176

5.1 Así trabajamos	72
Miembros Equipo Directivo Cajasan 2013 - 2016	76
5.2 Gestión de Calidad	79
5.3 Gestión de riesgos	81
5.4 Gestión de la Ética y la Anticorrupción	83
5.5 Iniciativas externas	94
6.1 Nuestro Desempeño Económico	98
6.2 Experiencias de Valor Superior	106
6.3 Nuestra gestión socialmente responsable	130
6.4 Nuestros Clientes	137
6.5 Nuestro Talento Humano	143
6.6 Nuestra red de proveedores	163
6.7 Construyendo un mundo verde	166

A photograph of students in a library or classroom setting. In the foreground, a young man and woman are looking at a book together. The man is wearing a white polo shirt with a dark collar and a logo that says 'cajasin'. The woman is wearing a white blouse with a blue and white checkered vest. In the background, other students are visible, some sitting at tables and others standing near bookshelves filled with books. The scene is brightly lit, suggesting a well-lit indoor space.

## 1. MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## 1.1 MENSAJE DEL DIRECTOR

Desde aquel 10 de septiembre de 1957, un grupo de emprendedores preocupados por una sociedad en igualdad de condiciones, comenzó a construir un sueño concebido en sus inicios como CASSUFA, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar pionera del oriente colombiano que contribuyera de forma determinante en la economía familiar de los santandereanos.

Ese sueño, desde su constitución hasta nuestros días, ha buscado asegurar como derecho justo y equitativo, el pago del Subsidio Familiar en Dinero, cumpliendo su papel de intermediadora entre el empleador y trabajador para acceder a este beneficio.

Hoy, 59 años después, gozando del posicionamiento, trayectoria, respaldo y el buen nombre **Cajasan**, la asignación en dinero se ha ido complementando y transformando en servicios sociales integrales que benefician no solo al trabajador, sino a cada integrante de su familia, a trabajadores independientes, pensionados, madres comunitarias, personas dedicadas al servicio doméstico, a las labores del campo, entre otros segmentos

poblacionales que hoy son atendidos por la Caja de los santandereanos, buscando siempre elevar su calidad de vida.

Han pasado casi seis décadas de grandes satisfacciones y experiencias de servicios que se han proyectado con innovación, inspirados en el bien común, en el acceso a mejores oportunidades, grandes beneficios y en quienes no paran de 'soñar' en un futuro más próspero, equitativo y estable.

Es por eso que, **'Seguimos dejando huella en la tierra que nos vio nacer'**... una conclusión, que exalta los años de contribución social en la región, fruto de los caminos abiertos con trabajo responsable, dinámico y ético, generando una cultura de integración, inclusión, progreso y bienestar, que surge como resultado de las acciones e iniciativas desarrolladas por **Cajasan** para dignificar las condiciones de la gente santandereana.

Gracias a esta convicción, cada año nos esforzamos para estar **'cada día más cerca'** de la realidad y evolución de la región con obras específicas y propuestas trascendentes

en cada etapa de la vida de nuestros afiliados y sus familias. También, frente al desafío 'para llegar más lejos', hemos realizado una labor fecunda y progresiva con aliados para consolidar un eje articulador de servicios sociales cuyos beneficios se brinden en todo el Departamento.

Merecedores de la confianza y el reconocimiento de nuestras empresas y trabajadores afiliados, proveedores, aliados, colaboradores y Consejo Directivo; **Cajasan** avanza favorablemente al ritmo del crecimiento y del desarrollo sostenible, asegurando sus decisiones y acciones bajo los principios sociales, ambientales, éticos, económicos en la región, afianzando la estrategia de nuestra labor y resultado cada año.

Así mismo, la implementación de los valores corporativos, nos animan y generan una sensibilidad esencial que además de identificamos dentro y fuera de la organización, su práctica nos exige coherencia y creatividad para su cumplimiento; "Amor a la familia, felicidad, respeto, honestidad, innovación y corresponsabilidad ética y social". Estos valores han generado en **Cajasan** conciencia corporativa y nos garantizan el camino para superar las dificultades del día a día.

Frente al desafío de invertir en el bienestar social de las familias santandereanas, nos complace informar que **Cajasan** cumplió plenamente los propósitos y expectativas proyectadas.

En este orden, presentamos a continuación los resultados de mayor alcance, trascendencia e impacto logrados durante la vigencia 2016.

El voto de confianza obtenido por parte de nuestras 14.199 empresas afiliadas, hizo posible que **Cajasan** tuviera un crecimiento del 11% frente al 2015. Gracias a esto, recibimos aportes por valor de \$92.726 millones, que fueron destinados para atender a 400.673 afiliados y beneficiarios.

Así mismo, aliviarnos los gastos del sostenimiento familiar de los trabajadores afiliados al otorgarles mensualmente subsidios en dinero por valor de \$31.717 millones, equivalentes al pago de 1.092.960 cuotas monetarias.

Por otra parte, beneficiamos a 239.061 afiliados categorías A y B con el pago del subsidio en especie, destinando \$3.475 millones para la ejecución de 17 programas especiales que atendieron las necesidades básicas de nuestra población afiliada.

Con el compromiso de ofrecer tarifas diferenciales y altamente subsidiadas a los trabajadores que devengan menos de cuatros salarios mínimos mensuales legales vigentes, ejecutamos \$11.522 millones para la asignación del subsidio en servicios, beneficiando a 43.772 afiliados.

En busca de mejorar la accesibilidad y cercanía con nuestros grupos de interés, logramos que los afiliados de los municipios de San Juan de Girón, Rionegro y Lebrija encuentren asesoría personalizada, atención oportuna y una oferta integral de servicios ajustada a sus requerimientos y expectativas. Razones suficientes para abrir las puertas del Centro Integral de Servicios (CIS) **Cajasan** de Girón, inaugurado oficialmente en junio de 2016.

Adicionalmente, pusimos al servicio de los girones y de la comunidad en general, el Centro Cultural y Deportivo con capacidad para 220 personas. Salones para eventos empresariales y sociales con capacidad para 110 personas y la agencia de empleo para el registro de hojas de vida, ruta de empleabilidad e inscripción al Subsidio al Desempleo FOSFEC.

Convencidos que a través de la educación se construye una mejor sociedad para las próximas generaciones, nuestros Centros Educativos Cajasan contribuyeron de manera exitosa con la formación, conocimiento y aprendizaje integral de 3.066 estudiantes de básica primaria y secundaria, preescolar, Centros de Desarrollo Infantil (CDI), el Hogar Infantil Las Acacias del municipio El Playón, en convenio con el ICBF y del programa de Educación para Adultos.

Proyectamos el futuro profesional de los santandereanos con programas diseñados para el fortalecimiento de sus habilidades y competencias, ajustadas a las exigencias del mercado laboral actual. Ante esto, se logró que 3.007 afiliados ampliarán sus conocimientos a través de las diferentes líneas de acción del Instituto Técnico Laboral Cajasan.

Conscientes de proteger la salud de nuestros afiliados. En el 2016, ampliamos las instalaciones de la IPS Cajasan ubicada en Ciudadela Real de Minas, para la comodidad de nuestros pacientes con modernos consultorios de atención en medicina general y especializada, clínica odontológica, vacunación, nutrición, centro de rehabilitación, servicios auxiliares de diagnóstico, exámenes especializados, salud laboral, cuidado del adulto mayor, entre otros

servicios y procedimientos menores de bajo nivel de complejidad.

En materia de vivienda, transformamos los sueños de 483 familias santandereanas de tener casa propia con la asignación de subsidios aplicados para la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda por un valor total de \$8.531 millones.

El desarrollo constructivo del Proyecto de Vivienda Zafiro contó con un avance general de obra del 57,6%, dando cumplimiento a la fase uno que permitirá la entrega de las primeras 630 unidades del Proyecto a sus compradores.

Con la convicción 'tu compras, nosotros reinvertimos', **Cajasan** en el 2016, contribuimos con la economía de los hogares santandereanos, funcionando como reguladores de precios a través de 8 supermercados y 5 droguerías propias, brindando calidad, variedad y precios bajos a 163.523 clientes.

En el servicio de crédito social, colocamos 7.256 créditos por valor de \$4.134 millones, garantizando la participación de los afiliados categorías A y B en un 99%, en 15 municipios de Santander, facilitando así, el acceso a herramientas financieras que optimizaron la realidad económica de los hogares y fomentaron la conciencia responsable del manejo de los ingresos.

Incentivamos la sana diversión, descanso y entretenimiento de 221.886 personas, quienes disfrutaron de los servicios e instalaciones de nuestros Centros Vacacionales Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil.

En la línea de alojamiento 13.594 personas disfrutaron de nuestros hoteles, generando 25.197 usos.

En el 2016, la Caja de los Santandereanos continuo su incansable labor de trabajar por el aprendizaje integral a 20.679 niños, niñas y adolescentes no afiliados entre los 0 y los 15 años pertenecientes a 74 instituciones en 144 sedes educativas de los estratos 0, 1 y 2 en 26 municipios de Santander, logrando desde el Fondo de Atención Integral a la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), contribuir con su adecuado desarrollo físico, cognitivo, social y emocional mediante actividades lúdico-pedagógicas complementarias en una jornada contraria a la académica.

Con relación al Fondo de Solidaridad al Fomento y Protección al Cesante (FOSFEC), otorgamos beneficios económicos a 18.785 cesantes en la región por valor de \$12.764 millones, que permitieron disminuir los efectos negativos del desempleo, asegurar el sostenimiento familiar y garantizar el reintegro a la vida laboral.

Con la iniciativa estratégica del Gobierno Nacional '40 mil primeros empleos', logramos en el 2016, la asignación y colocación de 729 jóvenes santandereanos entre los 18 y 28 años sin experiencia laboral en importantes empresas de la región.

Con el ánimo de seguir fortaleciendo nuestros servicios sociales para las próximas generaciones, proyectamos invertir para el 2017, en la ampliación de infraestructura para construir una Ciudadela Educativa Cajasan en la sede Campoalegre, modernización de la estructura Centro Educativo Cajasan Lagos, compra de terreno en el embalse Topocoro para construcción de nueva sede recreativa y la construcción de un Centro Recreacional en Sabana de Torres.

Es así como **Cajasan**, avanza con firmeza, inspiración y lealtad centrando sus esfuerzos en mayores garantías y alternativas para las familias santandereanas. Cada reto asumido se convierte en una apuesta estratégica que busca anudar vínculos duraderos con nuestros empresarios, trabajadores afiliados, beneficiarios, colaboradores, aliados estratégicos y comunidad en general. Cada año, analizamos cómo dinamizar la región reinvertiendo en proyectos de valor superior que se mantengan en el tiempo, que proporcionen beneficios diferenciales en la calidad de vida de miles de familias que creen un futuro mejor gracias a su fe, templanza y emprendimiento.

CÉSAR AUGUSTO GUEVARA BELTRÁN  
Director General

## 1.2 MENSAJE DEL CONSEJO DIRECTIVO

Estimados empresarios, trabajadores y familias beneficiarias:

En calidad de Presidente y en representación del Consejo Directivo me permito destacar la gestión administrativa 2016 de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, con importantes logros y alcances, resultado de un trabajo constructivo y asertivo en la toma de decisiones y en la implementación de acciones estratégicas que permitieron avances significativos ante los desafíos actuales del Sistema de Compensación Familiar en el Departamento y en el país.

Gracias al compromiso y dedicación de colaboradores, aliados y al cuerpo Directivo de la Caja de los Santandereanos. Durante el año se llevaron a cabo permanentes análisis exhaustivos sobre la planeación, desarrollo, seguimiento y control eficiente del manejo de los recursos. La inauguración del Nuevo Centro integral de Servicios Girón, el avance constructivo del Proyecto Habitacional Zafiro 'Ciudadela Álvaro José Cobo Soto' en el municipio de Piedecuesta, la habilitación de servicios online para los trabajadores

y empresas afiliadas, son algunos de los avances que facilitaron el acceso a los servicios sociales de la Caja, garantizando respuesta oportuna a las necesidades de la población Santandereana.

Bajo estricto cumplimiento a 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, llevó a cabo 12 sesiones ordinarias y 3 extraordinarias; con la asistencia y activa participación de sus miembros principales y en su defecto sus suplentes, representantes de los empleadores y trabajadores, se efectuaron 29 juntas de seguimiento, realizadas por las comisiones nombradas para el seguimiento a las Unidades Estratégicas de Negocio de Crédito Social, Vivienda, Educación Formal, Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura, Salud, Recreación, Deporte y Hotelería, Retail y Proyecto de Vivienda Zafiro.

Así mismo, en las sesiones de Consejo Directivo en pleno, se garantizó seguimiento mensual

a la gestión desarrollada por las Unidades Estratégicas de Aportes y Subsidio, Comercial, Retail, Responsabilidad Social y Cooperación, así como de la operación del portafolio de inversiones financieras, utilizando para ello, herramientas de seguimiento como el Balanced Score Card (BSC), Plan Operativo, Plan Comercial, Estado de Resultados y Hechos Destacables.

Durante el 2016, el Consejo Directivo de **Cajasan**, cumpliendo con lo establecido en la Circular 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, realizó seguimiento permanente al plan de acción del Comité Independiente de Auditoría, apoyando la mejora continua, administración de riesgos y la ejecución financiera, permitiendo el fortalecimiento del Sistema de Control Interno. De esta manera, contribuimos con los objetivos misionales de la organización con el rigor normativo.

Por su parte, el Consejo Directivo acatando el Código de Ética y Buen Gobierno y el Régimen de Transparencia, estuvo en permanente formación y a la vanguardia de los cambios normativos aplicados al Subsidio Familiar, las nuevas directrices de la Superintendencia del Subsidio Familiar, mediante capacitaciones orientadas a instruir a los miembros del Consejo Directivo sobre el control interno de la organización y la lectura constante en cada

sesión mensual de los oficios, resoluciones y circulares impartidas por los entes de control.

Finalmente, es importante enfatizar que la gestión de la Administración, con el respaldo del Consejo Directivo, le ha permitido a **Cajasan**, alcanzar significativos avances en el campo social que durante el 2016 generaron un alto impacto en la comunidad Santandereana, mediante la optimización de servicios, infraestructura y el alcance de 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 presentar año tras año, el 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 permite a las familias aumentar las posibilidades y mejorar las condiciones de vida en un entorno social más justo, para esta región pujante y progresiva.

PABLO GÓMEZ MOGOLLÓN  
Presidente Consejo Directivo Cajasan

## 1.3 INFORME DE GESTIÓN DEL COMITÉ INDEPENDIENTE DE AUDITORÍA

En relación a lo estipulado por la Circular Externa No. 023 del 30 de Noviembre de 2010 y demás normas referentes emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar sobre las funciones del mismo; presentamos a la Asamblea General de Afiliados, el informe de Gestión del Comité Independiente de Auditoría, integrado por tres miembros principales del Consejo Directivo, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2016, sesionando en ocho oportunidades con los siguientes resultados:

### Funciones del Comité independiente de Auditoría

Para la vigencia actual, las acciones del Comité Independiente de Auditoría fueron dirigidas a trabajar en el mantenimiento efectivo de la estructura de control interno, mediante la generación de recomendaciones pertinentes a los negocios sujetos de evaluación,

incorporando en cada unidad misional recomendaciones que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos estratégicos al prestar un especial seguimiento a la debida gestión, atención de visita y desarrollo de observaciones del Plan de Mejoramiento, suscrito por **Cajasan**, ante la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Gracias al trabajo conjunto y participativo de la Dirección General, quien realizó seguimiento permanente al cumplimiento de los objetivos estratégicos, se respaldó el fortalecimiento corporativo de la Caja al trabajar, durante el 2016, en la evolución y alineación de la estrategia organizacional, que permitirá a **Cajasan** ser una organización más competitiva.

Del mismo modo, se mantuvo el esquema de seguimiento mediante la rendición de cuentas a nivel interno a través de las dinámicas mensuales de mejoramiento realizadas con la Alta Dirección, así mismo; se crearon Juntas

trimestrales y Comisiones especiales que contaron con la participación de miembros del Consejo y del personal directivo en los negocios de Reatil, y el Proyecto de Vivienda Zafiro 'Ciudadela Álvaro José Cobo Soto'. Igualmente, se llevó a cabo el seguimiento mensual, por parte del Consejo Directivo, de los negocios de Retail, Responsabilidad Social y Cooperación, Marketing Corporativo, desarrolladas por iniciativa de la Dirección General, manteniendo en constante comunicación al Comité Independiente de Auditoría y por parte de este, al Consejo Directivo.

A nivel financiero, se mantuvo la verificación de los estados financieros y los indicadores de gestión corporativos y los avances en materia de Normas internacionales de Información Financiera (NIIF).

### Políticas y procesos utilizados y deficiencias materiales detectadas con relación a la evaluación del SCISF

La Auditoría Interna evaluó el nivel de madurez del Sistema del Control Interno, logrando como resultado un balance positivo en relación al ambiente de control existente en la Corporación, contando con el sistema tecnológico EUREKA, que en su contenido tiene no solamente la documentación del Sistema Integrado de Gestión, sino también las políticas, procedimientos y acciones de mejoramiento de cada proceso existente; así mismo, se incorporó a la herramienta el Sistema de Gestión de Riesgos, que permite garantizar la validez de la documentación y el nivel de fortalecimiento de los Planes de Gestión de Riesgo. Durante la vigencia 2016, es importante destacar que la Corporación

mantuvo la certificación de sus procesos, logró certificar nuevas sedes y atendió en debida forma el desarrollo de las visitas de los entes de control con lo que se puede concluir que no existen deficiencias materiales en el Sistema de Control Interno, que afecten el desarrollo de sus objetivos.

### Evaluación del Departamento de Auditoría Interna

El Comité de Auditoría revisó de manera trimestral las actividades realizadas por la Auditoría Interna mediante los informes que fueron presentados en las sesiones realizadas durante el año y se permite concluir que la labor del área en mención es efectiva y se ajusta a los requerimientos y prácticas de Auditoría, cumpliendo con su función de verificar la función de control al interior de la entidad, tal y como se tiene definido dentro del Código de Ética y Buen Gobierno.

### Revisión financiera y de gestión

Conforme con los lineamientos establecidos por la Administración, la revisión de las cifras financieras se realiza de forma constante y periódicamente se presentaron los resultados financieros con sus respectivos indicadores así como los niveles de inversión ejecutados conforme al límite máximo. Igualmente, verificó el cumplimiento de los postulados de Ley que exigen un manejo financiero independiente y en cuentas separadas del recaudo del cuatro por ciento (4%) de los servicios de Mercadeo y Salud IPS, donde el modelo de Gobierno Corporativo ha generado en cada sesión, recomendaciones de mejora



que han sido expuestas ante este Comité y adoptadas como acciones de mejoramiento que contribuyen al logro de los objetivos misionales de la Corporación.

En definitiva, las sesiones del Comité Independiente de Auditoría, durante la vigencia 2016, atendieron con especial cuidado los siguientes temas:

- Gestión financiera Consolidada de la Corporación y específicamente la ejecución financiera de los fondos de Ley.
- Validación permanente del modelo de seguimiento y control.
- Validación de las propuestas de alienación de la Estrategia Corporativa
- Gestión de mejoramiento en Educación formal – Marketing corporativo.

- Aprobación, y seguimiento de la ejecución del plan de mejora según la visita de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- Seguimiento a los niveles de exposición de Riesgo Corporativos.
- Supervisión a la gestión de la unidad de Auditoría interna.

Así las cosas, el Comité independiente de Auditoría, verificó el Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar adoptado por **Cajasan** durante la vigencia 2016.

PABLO GÓMEZ MOGOLLÓN

**Presidente Comité Independiente de Auditoría**

## 2. NUESTRO INFORME




## 2. NUESTRO INFORME

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, reporta a continuación la sexta edición de su Informe de Sostenibilidad anual, documento que evidencia ante el Global Compact Colombia y sus grupos de interés los resultados de mayor alcance, trascendencia e impacto logrados por la Corporación desde las dimensiones ética, ambiental, económica y social durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Como el año anterior, este informe cumple con los lineamientos y estándares exigibles de la opción esencial de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, donde detallamos, de forma concreta y precisa, la gestión lograda por la Caja de Compensación en la región a través de sus 57 sedes propias en 30 municipios de Santander en materia de Subsidio Familiar, Vivienda, Salud, Responsabilidad Social y Cooperación, Educación Formal, Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura, Recreación, Deporte y Hotelería, Retail y Crédito Social.

También, muestra la relación que la Corporación maneja con sus grupos de interés (entidades estatales, empresas, trabajadores afiliados, beneficiarios, proveedores, aliados), las acciones, desafíos e iniciativas estratégicas implementadas durante la presente vigencia que nos permiten seguir trabajando con firmeza, de manera equitativa, socialmente responsable y transparente, generando beneficios, bienestar, calidad de vida, felicidad, economía familiar y acceso equilibrado de oportunidades a las familias santandereanas.



### *3. ASÍ TRABAJA NUESTRA ORGANIZACIÓN*

## 3. ASÍ TRABAJA NUESTRA ORGANIZACIÓN

Ser la Caja de Compensación pionera del oriente colombiano representa para **Cajasan** trabajar bajo la firme convicción de responder de manera íntegra, con dedicación y entrega a la confianza, reconocimiento y respaldo recibido por parte de nuestros empresarios, trabajadores afiliados, beneficiarios, colaboradores, aliados estratégicos, entre otros importantes grupos poblacionales.

Gracias a esta convicción, hemos estado durante casi seis décadas 'cada día más cerca' de la realidad y desarrollo de la región con obras concretas, programas y proyectos que han trascendido en el tiempo, evolucionan y se renuevan para proporcionar bienestar, integralidad, felicidad, condiciones dignas y calidad de vida a los hogares santandereanos.

Mediante la reinversión equitativa y responsable de los recursos, la Caja de los Santandereanos ha realizado una labor fecunda 'para llegar más lejos' en los campos del bienestar humano al lograr constituirse en un eje articulador de servicios sociales que crece cada día proyectando el desarrollo de Santander.

Por tal motivo, avanzamos con firmeza, inspiración, innovación y lealtad centrando nuestros esfuerzos en trabajar por una sociedad más justa, accesible y oportuna que brinde mayores garantías y alternativas a las familias santandereanas, buscando ante todo ser gestores del progreso dinámico y social de la región reinvertiendo en propuestas de valor superior que, después de 59 años, nos permiten seguir dejando huella en esta tierra de gente emprendedora, luchadora y soñadora.



## 3.1 NUESTRA ESENCIA

La implementación de los valores corporativos, generan una sensibilidad esencial que, además de identificarnos dentro y fuera de la organización, su práctica y puesta en marcha nos exigen coherencia y creatividad para su cumplimiento: "Amor a la familia, felicidad, respeto, honestidad, innovación y corresponsabilidad ética y social", propiciando que **Cajasan** asuma una conciencia corporativa que garantice el camino hacia la calidad y la excelencia.

### 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

### FELICIDAD

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.

### RESPECTO

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.

### HONESTIDAD

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**.

### INNOVACIÓN

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

### CORRESPONSABILIDAD ÉTICA Y SOCIAL

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.

### AMOR A LA FAMILIA

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

## 3.2 NUESTROS SERVICIOS

Cumpliendo su papel de intermediadora entre el empleador y el trabajador, **Cajasan**, transforma, a través de programas sociales integrales de alto impacto en la región, los sueños, metas y expectativas de las familias

santandereanas de menores ingresos en beneficios, economía familiar y condiciones dignas para el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus grupos de interés.

### Aportes y Subsidio

*Cajasan ha visto crecer y desarrollar sus servicios que complementan la prestación social que se constituyó hace 59 años a favor de los trabajadores de menores ingresos.*

*Hoy, seguimos dejando huella invirtiendo en el capital social de las familias santandereanas al contribuir con su economía y el acceso equilibrado a oportunidades*

### Lo destacado del 2016:

- Aportes por \$92.276 millones con un crecimiento del 4% frente al 2015, representan el respaldo y la confianza de 14.199 empresas afiliadas a **Cajasan**. El crecimiento en número de empresas fue del 11% frente al año anterior.
- Al finalizar el 2016, registramos 159.829 trabajadores beneficiarios del sistema de la compensación. La cobertura total entre trabajadores, cónyuges y personas a cargo fue de 400.673, atendidas en 14 Centros Integrales de Servicios de Santander.
- Destinamos \$31.717 millones para el pago de subsidio familiar en dinero, equivalente al pago de 1.092.960 cuotas pagadas durante la vigencia.



## Recreación, Deporte y Hotelería

Hace 42 años, Cajasan puso al servicio de los trabajadores afiliados y sus familias el primer centro recreativo y deportivo para fomentar descanso, diversión y ocupación del tiempo libre.

Hoy, seguimos dejando huella al construir experiencias memorables que fortalecen la integración familiar, generan adrenalina y sana competencia y permiten descubrir la belleza de los paisajes.

### Lo destacado del 2016:



221.886 personas ingresaron a las instalaciones de los Centros Recreacionales **Cajasan** Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil, con registro total de 488.135 usos.

5.688 personas accedieron a los escenarios deportivos del Centro Recreacional Campoalegre, generando 13.072 usos con la realización de torneos, competencias, entrenamiento físico, entre otros encuentros deportivos.

Logramos atender, con el desarrollo de diversos programas deportivos, a 3.172 personas, quienes generaron 35.936 usos, fomentando en trabajadores y empresas afiliadas salud, bienestar, creatividad e integración.

Impactamos, a través de nuestras actividades recreativas, a 10.834 personas, para un registro total de 37.074 usos. La puesta en marcha de jornadas de bienestar, recreo-deportivas, de recreación dirigida con adultos y niños fueron posibles gracias a los esfuerzos compartidos entre las empresas y sus colaboradores para garantizar bienestar, trabajo en equipo, seguridad y salud en el trabajo.

En la línea de alojamiento, 13.594 personas disfrutaron de nuestros Hoteles **Cajasan** Mundo Guarigua y Hotel La Casona en Campoalegre, generando 25.197 usos. Igualmente, alcanzamos una cobertura de 110.712 usos en el servicio de alimentos y bebidas (restaurantes), logrando ofrecer a nuestros afiliados y visitantes variedad en platos nacionales e internacionales.

En materia de eventos sociales y empresariales, 49.259 participantes disfrutaron de los servicios del Centro de Convenciones Mundo Guarigua y los salones del Centro Campoalegre.

## Educación Formal y Bibliotecas

Hace 45 años somos generadores y partícipes de procesos que ayudan a niños y jóvenes en su formación como personas para convivir en una sociedad solidaria y fraterna.

Hoy seguimos dejando huella en las vidas de nuestros estudiantes y egresados, quienes son ejemplo de valores, creatividad y compromiso con una sociedad más justa y emprendedora.

### Lo destacado del 2016:

Por segundo año consecutivo, a través del Centro Educativo Cajasan, alcanzamos la máxima distinción otorgada por el ICFES a las instituciones con el más alto desempeño en las Pruebas Saber 11<sup>o</sup>: calificación A+ 'Muy Superior', lograda por los excelentes resultados obtenidos por la promoción 2016 del Colegio Tejados, conformada por 48 estudiantes. La anterior, fue obtenida en el 2015, con la primera promoción de la Sede Lagos, establecimiento académico que mantuvo la clasificación A+.

Otorgamos el título de bachiller técnico comercial a 72 estudiantes de la 37<sup>o</sup> promoción del Centro Educativo Cajasan. En este grupo, 24 jóvenes obtuvieron la doble titulación con articulación SENA-CAP como Técnicos en Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras.

En los procesos de formación participaron 1.801 estudiantes, distribuidos de la siguiente manera: 1.014 en básica primaria y secundaria, 686 en educación preescolar, y 101 vinculados al programa de Educación para Adultos.

Creamos, a través de nuestra red de bibliotecas, escenarios propicios para la formación, investigación, reflexión, recreación y cultura que fueron disfrutados por 337.506 usos, representados en 33.145 personas, quienes participaron de actividades de promoción de lectura como el Club de Grandes Escritores, Talleres de Formación Literaria, Poemario, entre otras.



## Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura

Hace 38 años, Cajasan oficialmente habilitó espacios para los aprendizajes en artes y oficios con cursos de capacitación que fomentaran superación y emprendimiento.

Hoy, seguimos dejando huella en los santandereanos, proyectando su futuro con programas diseñados para el fortalecimiento de sus competencias en el sector productivo, empresarial y comercial de la región.

### Lo destacado del 2016:

Fortalecimos las competencias laborales de 3.007 personas a través de los diferentes frentes de acción del Instituto Técnico Laboral Cajasan, distribuidos así:

- 865 usuarios formados en la línea Técnico Laboral, diseñada para brindar opciones de formación en áreas específicas alineadas a las necesidades del sector productivo con programas tales como: Cocina, Gestión Logística, Venta de Productos y Servicios, Atención Integral a la Primera Infancia y Belleza.
- 2.142 personas accedieron a los programas de la línea de Educación Informal, adquiriendo nuevos conocimientos y desarrollando disciplinas en aprendizajes relacionados con la gastronomía, panadería y repostería, formación artística y artesanal, corte y confección, belleza, protocolo y glamour, programas de tecnología de la información y la comunicación (TIC), entre otros.
- 3.307 trabajadores de 90 empresas afiliadas a **Cajasan** participaron de los diferentes talleres y seminarios desarrollados con base en las necesidades de formación específica y estrategias de las organizaciones, fortaleciendo así las habilidades, competencia y productividad de sus colaboradores.
- Se atendieron a 108.773 personas a través de los eventos corporativos y sociales en los Centros Empresariales Cajasan de Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Sabana de Torres y San Gil, durante la vigencia 2016.
- Frente al tema de Cultura, logramos que 10.379 personas disfrutaran de los diferentes escenarios, shows, expresiones de teatro, danza, narración oral y bienestar cultural durante el 2016.



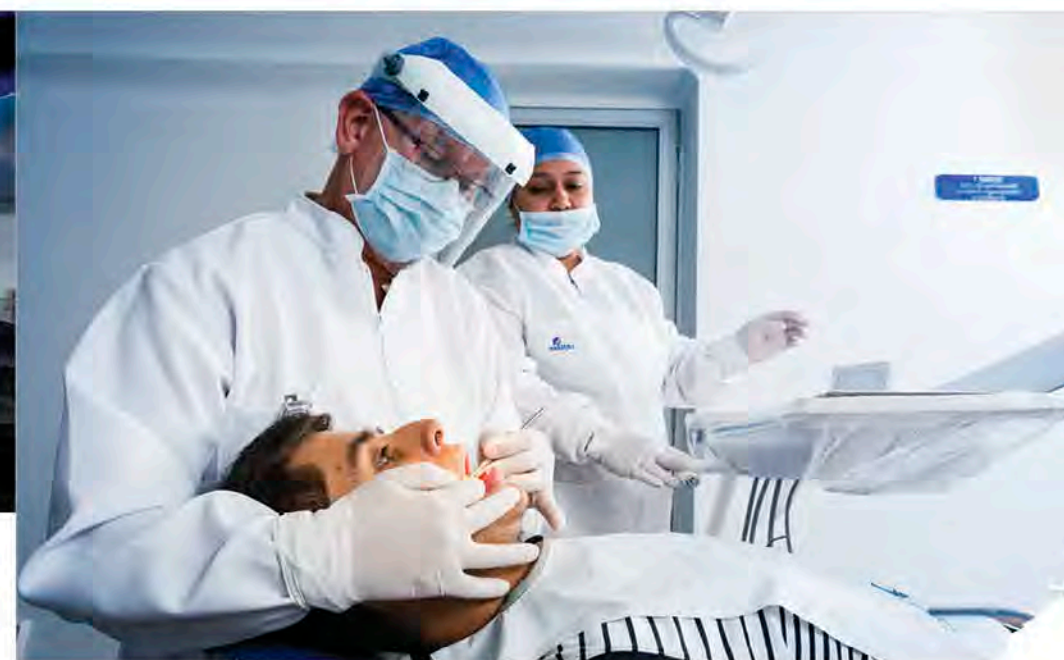
## Salud

Hace 50 años Cajasan emprendió sus primeras acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los santandereanos.

Hoy, seguimos dejando huella en la región asegurando el autocuidado, los estilos de vida saludables y el tratamiento oportuno que merecen nuestros afiliados.

### Lo destacado del 2016:

- En el marco de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de trabajadores afiliados con su grupo familiar y particulares, se atendieron 14.103 personas en los servicios de vacunación y nutrición – programa ‘Caminemos Juntos’.
- 2.475 personas se beneficiaron con el servicio de Odontología General y Especializada. En materia de higiene oral se realizaron jornadas en 81 empresas afiliadas, donde fueron atendidas 2.099 personas, se realizaron 4.219 procedimientos; se entregaron 216 bonos de cortesía para consulta odontológica especializada y 114 para higiene oral.
- A través de la IPS Cajasan Barrancabermeja, se prestaron servicios ambulatorios de baja complejidad a 4.292 afiliados de los diferentes regímenes del sistema de salud.
- En la línea de medicina especializada, se realizaron 6.818 consultas.
- Para asegurar la protección y cuidado de los afiliados, se realizaron 15.146 atenciones en empresas afiliadas en la línea de Seguridad y Salud en el Trabajo, brindando asesoría y acompañamiento en las diferentes actividades de prevención durante el 2016.
- 970 personas participaron activamente en el programa de Adulto Mayor.





## Vivienda y Construcción

Hace 21 años, inició la preocupación permanente de Cajasan de proporcionar soluciones de vivienda a la población trabajadora de bajos ingresos.



Hoy, seguimos dejando huella en la mente y en el corazón de nuestros afiliados, transformando sus ideales e ilusiones en viviendas dignas y propias de las familias santandereanas

### Lo destacado del 2016:

El sueño de tener casa propia se materializó para 973 familias santandereanas por valor de \$12.868 millones, distribuidos así:

- : 483 subsidios familiares de vivienda asignados con fondos propios por \$8.531 millones. Este beneficio fue otorgado en 18 municipios del Departamento.
- : 490 subsidios por valor de \$4.337 millones gestionados por **Cajasan** a través de la participación y reconocimiento otorgado por las Cajas de Compensación Cafam, Colsubsidio y Compensar, con la formulación de proyectos integrales en Santander.

Sobre este resultado, **Cajasan** presentó a la Convocatoria No. 001 sobre 'Proyectos Integrales de las Cajas de Compensación Familiar para vivienda VIP y VIS, los proyectos habitacionales: Zafiro 'Ciudadela Álvaro José Cobo Soto' que se edifica en Piedecuesta y 'Prados de la Sabana' ubicado en el municipio Sabana de Torres; los cuales fueron sometidos a un proceso de evaluación en sus condiciones jurídicas, técnicas y financieras; así mismo, estos fueron sujetos de investigación especializada sobre su integralidad.

Los proyectos habitacionales fueron reconocidos como emblemáticos, ocupando **Cajasan** el segundo y tercer lugar, de 10 postulados por las Cajas de Compensación Familiar de todo el país.

3.124 familias participaron de los Talleres ABC de Vivienda, quienes iniciaron su proceso de postulación al Subsidio Familiar de Vivienda en sus diferentes modalidades, con plena convicción de los aspectos técnicos, financieros y legales.



## Retail

Hace 44 años, Cajasan oficialmente inauguró el primer Supermercado propio ubicado en la Puerta del Sol para motivar variedad, surtido y precios bajos en los productos de la canasta familiar.



Hoy, seguimos dejando huella como reguladores de precios a través de una red propia de 8 supermercados y 5 droguerías, garantizando economía y transformando las compras de nuestros clientes en bienestar para las familias santandereanas.

### Lo destacado del 2016:

- A través de la red de 8 supermercados y 5 Droguerías Cajasan en el Departamento, se atendieron a 163.523 clientes, logrando ingresos por el orden de los \$33.765 millones con un incremento del 7% frente a la estructura de venta del año 2015.
- Se otorgaron subsidios aplicados a la canasta familiar para los afiliados categorías A y B, por valor de \$1.095 millones beneficiando a 137.515 usuarios. Del mismo modo, 33.571 personas recibieron subsidios en supermercados en convenio por valor de \$293 millones.
- Se organizaron más de 18 eventos comerciales que buscaron impactar positivamente en la economía familiar de los afiliados, generándoles variedad y ahorro en sus compras. Algunas de las actividades desarrolladas fueron: Día del afiliado **Cajasan**, Feria Escolar, Mercarebajas, Mercadomicilios, Descuentazo de Prima, Mercaniversario, Lunes de Marca Propia, Lunes de Mascotas, Martes de Campo, Jueves Saludable, Viernes de Belleza, entre otros.



## Crédito Social

En Cajasan hace 11 años instalamos herramientas de financiación y de concientización sobre el endeudamiento responsable.

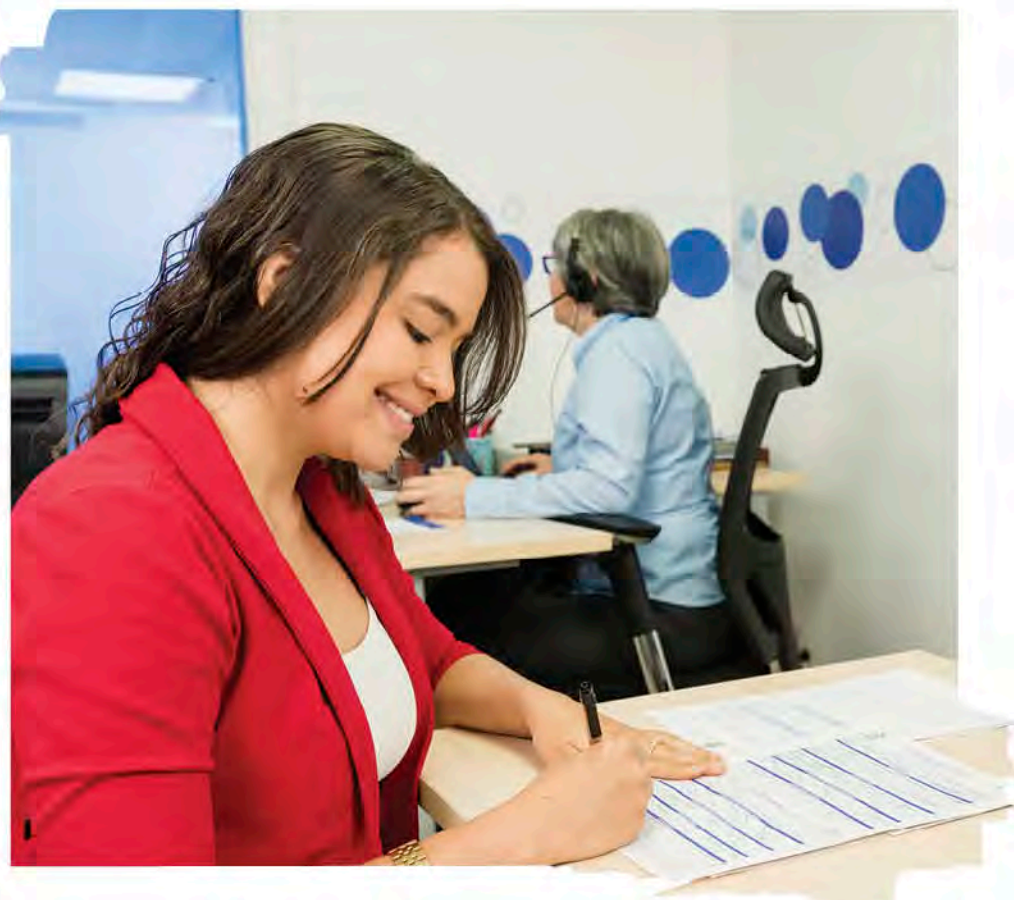


Hoy, seguimos dejando huella respaldando los sueños, metas y planes de vida de los santandereanos con opciones de financiamiento acordes a su realidad económica.

### Lo destacado del 2016:

- Atendimos 7.235 personas mediante la colocación de 7.256 créditos por valor aproximado a los \$4.134 millones que garantizó una participación del 99% de afiliados categorías A y B en 15 municipios de Santander, alcanzando un notable crecimiento del 18% en colocación frente al 2015.
- 26.991 personas tomaron seguros en protección familiar, accidentes de hogar, SOAT y pólizas todo riesgo que fueron adquiridos en 14 municipios.

Crédito  
afortunado



## Alianzas

Hace 8 años, se visualizaron las alianzas como eje articulador para extender los servicios y beneficios brindados por Cajasan a sus afiliados en todo el Departamento.



Hoy, seguimos dejando huella en la región permitiendo que las alianzas estratégicas dinamicen el acceso a los servicios sociales y como resultado de esta experiencia, se generen vínculos duraderos con nuestros grupos de interés.

### Lo destacado del 2016:

- En busca de proporcionar beneficios a los grupos de interés a través de estrategias conjuntas, desarrollamos 103 alianzas en diferentes sectores económicos, garantizando a los afiliados servicios de calidad, eficientes y con oportunidad, al extender la red de aliados en las Provincias del Departamento donde opera la Caja de Compensación.
- La operación de las alianzas estratégicas con **Cajasan** en el 2016 permitieron otorgar beneficios por más de \$1.000 millones a través de descuentos y tarifas especiales a 15.493 afiliados en el Departamento.
- Fortalecimos la red de aliados en la línea de formación y educación en todo el Departamento, con 15 centros de capacitación y universidades que lograron extender los servicios de aprendizajes en idiomas, cursos cortos y acceso a los programas de educación superior con descuentos específicos para afiliados **Cajasan**.
- Se atendieron 10.786 afiliados en 21 supermercados en convenio. Igualmente, 4.700 afiliados accedieron a productos y servicios en la línea de Salud, Belleza, Hogar, Entretenimiento, Vehículos, Seguros, Restaurantes, Papelerías, Vivienda en diferentes municipios de Santander, garantizando beneficios, accesibilidad y bienestar a la población santandereana.

Cajas sin  
Fronteras



# 3.3 NUESTRAS DIMENSIONES

## Nuestra Presencia en la región



**30**  
municipios

**57**  
sedes propias

Empresas  
afiliadas activas  
**14.199**

Trabajadores  
afiliados  
**159.829**

Cobertura  
total de afiliados  
Cajasan  
**400.673**

Cifras en miles de millones

	2015	2016
Ingresos	154.550	162.203
Remanente del ejercicio	14.969	16.833
Activos Cajasan	79.680	98.223
Patrimonio Cajasan	139.589	187.141

FUENTE: USC Contabilidad.



## 4. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

---

## 4. RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

En el 2016, la Caja de los Santandereanos centró sus acciones, esfuerzos y desafíos en impactar positivamente las dimensiones social y económica de los hogares santandereanos al tener como prioridad básica ser gestora del cambio en el Departamento con programas, proyectos y servicios integrales de alto impacto que generaron valiosas experiencias, momentos e instantes memorables en nuestros grupos de interés.

Gracias a ello, logramos no solo mantenernos como la mejor opción para brindar beneficios, bienestar, felicidad, sano esparcimiento, aprovechamiento del tiempo libre y economía familiar; sino también seguir ‘dejando huella en la tierra que nos vio nacer’, trabajando día a día por mejorar la calidad de vida de los santandereanos.



## 4.1 ESQUEMA DE GRUPOS DE INTERÉS CAJASAN

**Cajasan** trabaja, desde su proceso de Planeación Estratégica, con 12 grupos de interés plenamente identificados, con los que se implementa continuamente iniciativas de relacionamiento y fortalecimiento de vínculos con ellos buscando, como prioridad, responder a sus necesidades y expectativas.

### Principios del Pacto Global

Derechos Humanos  
Derechos Laborales  
Medio Ambiente  
Anticorrupción

### Valores Corporativos

Respeto                      Corresponsabilidad Ética y Social  
Felicidad                  Innovación  
Honestidad                Amor a la Familia

Esenciales

Importantes

Básicos



Fuente: Udir Planeación y Control de Gestión



## Estrategia de Relacionamiento con Colaboradores

### “Cajasan soy yo, Cajasan somos todos”

#### Propósito

Generar felicidad en los colaboradores motivando su sentido de pertenencia con la organización a través de la construcción de relaciones basadas en la calidad, empatía y equidad, propiciando en ellos un equilibrio entre los ámbitos personal, familiar y laboral.

#### Objetivo

Fortalecer el bienestar de los colaboradores para aumentar el compromiso con los servicios sociales que genera la Caja de Compensación en la región.

#### Lineamientos

Colaboración, empatía, participación y confianza

#### Enfoques

**Dirección:** Integral  
**Acción:** Propositiva y colaborativa  
**Comunicación:** Proactiva y cercana

#### Beneficios

- Retención del talento
- Reputación y posicionamiento como un gran lugar para trabajar
- Liderazgo innovación y trabajo en equipo

#### IMPACTOS

##### Salud y seguridad

- Salud ocupacional
- Seguridad industrial

##### Bienestar y formación

- Estabilidad
- Calidad de vida
- Vida familiar
- Felicidad
- Desarrollo de habilidades
- Crecimiento personal
- Formación y capacitación

##### Compensación y gestión laboral

- Estabilidad
- Remuneración

#### INTERESES

##### Generales

- Mejorar e involucrar en el proceso y oferta de formación
- Reconocimiento
- Compensaciones y perfil de cargos

#### INFLUENCIA

##### Interna

- Manejo/seguridad información
- Productividad
- Identidad corporativa
- Innovación
- Metas y logros

##### Externa

- Atención al usuario
- Comunicación
- Reputación

#### INICIATIVAS

##### Destacadas

- Microclima
- Proceso de ascenso/ concursos
- Actividades para la familia
- Procesos de inducción y reinducción
- Malla de entrenamiento

## Estrategia de Relacionamiento con Empresas afiliadas

### “Cada día más cerca de nuestras empresas”

#### Propósito

Generar confianza en nuestras empresas afiliadas con servicios sociales cercanos e innovadores que contribuyen a su sostenibilidad, impactando en el bienestar y calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

#### Objetivo

Optimizar los servicios sociales ofrecidos por Cajasan para fidelizar 10 grandes empresas aportantes.

#### Lineamientos

Corresponsabilidad, colaboración y confianza

#### Enfoques

**Dirección:** Jerárquica y cooperativa  
**Acción:** Propositiva e innovadora  
**Comunicación:** Directa y focalizada

#### Beneficios

- Crecimiento rentable
- Consolidación de la oferta de valor
- Gestión de clientes
- Satisfacción y fidelización de las empresas afiliados y sus trabajadores

#### IMPACTOS

##### Experiencia clientes

- Cumplimiento
- Niveles del servicio
- Evaluación de bienestar
- Portafolio de servicios
- Servicios de valor superior
- Accesibilidad
- Penetración de servicios

##### Prospectiva (posibles escenarios)

- Innovación en servicios
- Nuevas tecnologías
- Tejido empresarial

#### INFLUENCIA

##### Directos

- Ingresos
- Costos (disminuye o aumenta según uso de servicios)
- Inversión social
- Credibilidad
- Referenciación (según experiencia de servicio)

#### INICIATIVAS

##### Destacadas

- Modelo de atención corporativa (surgen nuevos proyectos a desarrollar)
- Planes Integrales de Bienestar (piensa en la persona, en el trabajador, en la familia del trabajador)
- Tejido empresarial
- 40.000 primeros empleos
- 'Amo mi vida, cuido mi corazón' (salud, seguridad, hábitos saludables)
- Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

#### INTERESES

##### Generales

- Optimizar el proceso de afiliación
- Aumentar los puntos de contacto
- Incrementar la oferta en las actividades extralaborales
- Contribuir a la calidad del servicio
- Mayor flexibilidad en los horarios de los programas ofrecidos
- Tiempos de respuesta
- Mejorar los canales de comunicación

## Estrategia de Relacionamiento con Socios Estratégicos

### “Más cerca de nuestros socios”

#### Propósito

Fortalecer la red de socios estratégicos mediante la generación de confianza, calidad, oportunidad y transparencia para impactar positivamente en la satisfacción de los clientes que utilizan los servicios de Cajasan.

#### Objetivo

Fortalecer las relaciones que Cajasan lleva a cabo con sus socios estratégicos por medio de una comunidad empresarial que optimice la prestación de los servicios en la región.

#### Lineamientos

Corresponsabilidad, innovación y confianza

#### Enfoques

Dirección: Estratégica  
Acción: Transformadora  
Comunicación: Proactiva

#### Beneficios

- Crecimiento rentable
- Consolidación del liderazgo en la región
- Contribuye a la sostenibilidad de Cajasan
- Fortalecimiento de las regiones con los socios estratégicos

#### IMPACTOS

##### Estratégicos

- Reconocimiento
- Estatus
- Estabilidad
- Desarrollo
- Formalización
- Conducta empresa (legalidad, política, ética, mejores prácticas)

##### Operacionales y administrativos

- Su proceso y procedimientos (aprendizaje)
- Calidad del servicio y producto
- Acuerdos comerciales

##### Financieros

- Flujo de Caja
- Respaldo financiero
- Ingresos
- Provisión
- Cartera
- Rentabilidad

#### INFLUENCIA

##### Estratégicos

- Confianza
- Planeación
- Gobernanza
- Adquisición de nuevos negocios
- Innovación
- Estrategia
- Desarrollo del negocio
- Alianzas

##### Financieros

- Inversiones
- Liderazgo
- Rentabilidad
- Ingresos
- Precios
- Contexto socio-político

##### Operacionales y administrativos

- Infraestructura
- Producción
- Competencia
- Insumos
- Transporte
- Servicios críticos
- Gestión de la cadena de suministros
- Presupuesto
- Acceso a recurso
- Impuestos

#### INICIATIVAS

##### Generales

- La transparencia porque todas las empresas pueden participar de los procesos
- No hay preferencias
- Oportunidades de crecer con Cajasan
- La calificación de los proveedores se hace al momento de la entrega de un producto, lo que facilita la retroalimentación
- Altos estándares de calidad en los productos y servicios, que fomentan la competitividad de los socios estratégicos
- Cursos a los empleados de los socios estratégicos para desarrollar sus competencias
- Absoluta confianza y respaldo en el pago.

#### INTERESES

##### Generales

- Mejorar las condiciones de los contratos
- Fomentar nuevas oportunidades de trabajo
- Recibir un asesoramiento continuo
- Contribuir a la calidad del servicio
- Mantenerse como un socio estratégico

## 4.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Propiciamos, a través de los diferentes canales de comunicación manejados por la Corporación, la interacción y fortalecimiento de vínculos con nuestros grupos de interés al hacer visible la gestión, beneficios, alcances obtenidos e impacto social de la Caja de Compensación en todo el Departamento durante la vigencia 2016; logrando así consolidar el posicionamiento de la marca **Cajasan** en cada uno de ellos. Gracias a estas herramientas, pudimos conocer las necesidades, inquietudes, preferencias y expectativas que tienen los diferentes grupos poblacionales frente a los servicios que reciben de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar.

### Boletín Informativo



VIGILADO SuperSubsidio

Febrero 25 de 2016



Asegura el bienestar de tus trabajadores con la línea de Salud Laboral que te brinda la IPS Cajasan.

Ver+

Salud

### 4.2.1 Medios de Comunicación Interna

Informan a los colaboradores **Cajasan** de las diferentes sedes de Bucaramanga, área metropolitana y provincias sobre las políticas, estrategias, planes, procedimientos y actividades implementadas por la Corporación para su mejoramiento continuo, el bienestar y la calidad de vida de su talento humano.

NOMBRE	CONCEPTO	FRECUENCIA
<b>Intranet Cajasan</b>	Medio de interacción y gestión para conocer e informar a los colaboradores <b>Cajasan</b> sobre las diferentes temáticas de interés de la Corporación, esenciales para el buen desempeño de sus labores tales como políticas, procedimientos, procesos, nuevas iniciativas estratégicas, actividades corporativas, de bienestar, capacitación, cambios organizacionales, entre otros aspectos.	Permanente



Directorio telefónico

Comentarios y sugerencias

Buscar en este sitio...

Bucaramanga, 18 de Julio de 2017

Inicio | Institucional | Medios de comunicación | Agenda Corporativa | Beneficios | UStaff | UEN | USE | CDC | Inf. Corporativos

De nuestra caja a tu hogar.  
CUANDO COMPRAS EN TUS SUPERMERCADOS CAJASAN,



#### Servicios en línea

- ▶ Correo electrónico corporativo
- ▶ Mesa de Servicios de TI
- ▶ Gestión Humana - KACTUS
- ▶ GPN - Contratos
- ▶ Mi Sharepoint Online
- ▶ EUREKA



### Correo interno 'EnCajasan'

Correo de carácter institucional creado para fortalecer la interacción y comunicación con los colaboradores **Cajasan** al mantenerlos informados sobre las siguientes temáticas:

Semanal

- Invitación a eventos internos
- Actividades del Plan de Bienestar.
- Actividades de Capacitación
- Campañas internas para incentivar las visitas a la Intranet.
- Campañas internas promocionales y de beneficios únicamente de colaboradores.
- Exaltación de colaboradores (por alguna circunstancia)
- Galerías fotográficas internas (eventos corporativos internos)
- Socialización temas ambientales
- Socialización sobre herramientas tecnológicas (tips)
- Tips de mejoramiento continuo.
- Tips sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Tips sobre atención al cliente, entre otros.

### Grupo de gerentes y tácticos Whatsapp

Herramienta alternativa creada a partir de la aplicación whatsapp dirigida a los líderes tácticos de las Unidades de Negocio, Soporte Estratégico y Staff para que se conviertan al interior de sus respectivas áreas en voceros de la información que reciben allí al interior de sus respectivos equipos de trabajo. La información remitida allí, a nivel externo e interno, se encuentra relacionada con programas, servicios, promociones, eventos corporativos (conferencias, talleres, seminarios, ferias de servicios, entregas de subsidios de vivienda, lanzamientos proyectos, ceremonias graduación Centro Educativo Cajasan e Instituto Técnico Laboral Cajasan, entre otros) de los diferentes servicios que presta la Caja de Compensación.

Diaria

### Reportero Cajasan

Figura que respalda el cubrimiento de eventos corporativos organizados en las diferentes sedes de la Caja de Compensación, en donde, por factores como la distancia o programación en la misma fecha de otra actividad, no alcanzan a ser atendidos por la Unidad de Comunicaciones **Cajasan**.

Mensual

### 4.2.2 Medios de Comunicación Externa

Esenciales para informar a nuestros empresarios, trabajadores afiliados, beneficiarios, aliados estratégicos y comunidad en general de los programas, proyectos y servicios prestados por **Cajasan** para su bienestar, calidad de vida, sano entretenimiento, economía familiar, aprovechamiento del tiempo libre, capacitación, entre otros aspectos.

NOMBRE	CONCEPTO	GRUPOS DE INTERÉS	FRECUENCIA
<b>Revista Fácil Vivir</b>	De circulación cuatrimestral, es considerado el medio de comunicación institucional más importante y representativo de <b>Cajasan</b> . Su objetivo principal consiste en informar a nuestros afiliados y grupos de interés sobre los beneficios y novedades que brinda la Caja de Compensación en la región mediante la prestación de servicios sociales integrales en materia de Subsidio Familiar, Vivienda, Salud, Supercarros, Crédito Social, Centro de Empleo, Educación, Capacitación, Cultura, Recreación, Deporte y Turismo, Alianzas Estratégicas. Así mismo, por medio de esta damos a conocer la gestión social realizada por la Caja con población vulnerable (personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres cabeza de hogar) en el Departamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas afiliadas</li> <li>• Trabajadores afiliados.</li> <li>• Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico, independientes, pensionados, taxistas, entre otros.</li> <li>• Comunidad en general.</li> </ul>	<p>Tres ediciones anuales entregadas cuatrimestralmente.</p> <p>60.000 ejemplares en cada edición distribuidos así: 50.000 para Bucaramanga y su área metropolitana, Provincias Guantán, Comunera y de Vélez.</p> <p>10.000 para la Provincia de Mares (Barrancabermeja, Sabana de Torres, Puerto Wilches, San Vicente de Chucurí, San Alberto)</p>



### Página web Cajasan

Medio interactivo, ágil e innovador que ofrece información sobre los beneficios sociales integrales que ofrece la Caja de Compensación frente a los temas de Subsidio Familiar, Vivienda, Salud, Supermercados, Crédito Social, Centro de Empleo, FOSFEC, Educación, Capacitación, Cultura, Recreación, Deporte y Turismo, Alianzas Estratégicas.

Adicionalmente, cuenta con nuevos servicios en línea para el fácil acceso, consulta y descarga de la información relacionada con su empresa o trabajo, logrando con ello resolver, de forma inmediata, trámites y/o diligencias donde era necesaria la presencia del usuario para atender su solicitud.

Desde la plataforma web de **Cajasan**, los afiliados pueden consultar el saldo de su cuota monetaria, generar el certificado de afiliación, descargar el documento de pago de aporte parafiscal, realizar su proceso personalizado de registro, actualización de datos de trabajador y su grupo familiar y de forma directa a través del portal web; cambiar, modificar o recordar su contraseña en caso de olvido.

### Redes Sociales Cajasan

**Cajasan** cuenta con medios de comunicación alternativos en las redes sociales de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, donde, de manera inmediata, informamos a nuestros grupos de interés sobre las ofertas, promociones, descuentos y servicios que brinda la Caja de Compensación para su bienestar y calidad de vida.

Así mismo, se lleva a cabo el cubrimiento en tiempo real de las diferentes actividades y eventos corporativos organizados por la Caja para hacer visible la gestión y relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Empresarios y trabajadores afiliados.

Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico, independientes, pensionados, taxistas, entre otros.

Proveedores

Comunidad en general.

Afiliados, beneficiarios y comunidad en general.

Permanente

Permanente

### Protocolos publicitarios de Servicios

Nuevo canal de comunicación implementado para promocionar e informar oportunamente, en las diferentes sedes de la Caja de Compensación y/o eventos corporativos de mayor visibilidad e impacto social, sobre las ofertas, descuentos, servicios vigentes de cada negocio.

### Televisores

Rotación programada de publicidad promocional (spots) y novedades relacionadas con los servicios **Cajasan** en las sedes que cuenten con circuito de televisión como la Sede Administrativa y el Supermercado Puerta del Sol, Parque Condominio, IPS Cajasan Ciudadela, CIS Cajasan Barrancabermeja, entre otras.

### Cápsulas informativas

Videos de corta duración (máximo 2 minutos) que contextualizan con imágenes de apoyo y testimonios de afiliados que dan su apreciación frente al evento organizado y/o beneficio recibido por **Cajasan**. Son publicados en las redes sociales de la Caja y enviados también por los grupos de whatsapp de la Corporación.

### Mensajes de texto

Texto de 160 caracteres dirigidos en su mayoría a afiliados categorías A y B para informar acerca de las promociones, campañas comerciales e información de interés que ofrecen los servicios de la Caja de Compensación en materia de Subsidio Monetario, Supermercados, Celebración eventos corporativos, Capacitación, entre otros aspectos.

Afiliados, beneficiarios y Comunidad en general.

Empresarios, Trabajadores afiliados

Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico, independientes, pensionados, taxistas, entre otros.

Comunidad en general.

Trabajadores afiliados, beneficiarios.

Segmentos de población específica.

Comunidad en general.

Colaboradores **Cajasan**.

Trabajadores afiliados, beneficiarios.

Segmentos de población específica.

Quincenal

Mensual

Mensual.

Mensual

#### 4.2.3 Medios de Comunicación Mixta (Internos y Externos)

Contemplan información que responde a las necesidades y expectativas de los públicos internos y externos de la Caja de Compensación.

NOMBRE	CONCEPTO	GRUPOS DE INTERÉS	FRECUENCIA
<b>Boletín Informativo - Webmailing</b>	Piezas publicitarias que se envían por correo electrónico informando sobre promociones, descuentos, actividades de un servicio específico de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresarios, Trabajadores afiliados</li> <li>Beneficiarios</li> <li>Segmentos de población específica: madres cabeza de familia, servicio doméstico, independientes, pensionados, taxistas, entre otros.</li> <li>Colaboradores Cajasan.</li> </ul>	Semanal: boletín informativo  Diaria: Webmailing
<b>Publihold</b>	Mensajes corporativos y promocionales de los servicios de <b>Cajasan</b> puestos en las llamadas en espera de las líneas telefónicas de las diferentes sedes de la Corporación. Aplica también para público interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afiliados y Comunidad en general.</li> </ul>	Quincenal / Mensual

## 4.3 MATERIALIDAD

La materialidad son los asuntos importantes económicos, sociales y ambientales que permiten a la Caja cumplir su misión estratégica, gestionar sus unidades de servicio de forma sostenible y mejorar los impactos significativos de la organización con todos sus grupos de interés.

Este marco de materialidad es el eje central de nuestra gestión de la sostenibilidad y se convierte en una valiosa herramienta de investigación, planeación, análisis e innovación para la toma de decisiones futuras que le permite a **Cajasan** crecer cada día como organización que proyecta el desarrollo y progreso de Santander.

Para la elaboración de este informe de sostenibilidad, implementamos un ejercicio de materialidad que tiene sus precedentes en la modalidad de grupos focales donde la Caja de Compensación pudo conocer desde la experiencia de cada grupo de interés (clientes, proveedores y colaboradores) cómo perciben a **Cajasan**, qué esperan y qué les gustaría recibir de la Corporación. Producto de este ejercicio, **Cajasan** pudo identificar los asuntos materiales más importantes y de mayor impacto para sus grupos de interés tal como se describe a continuación:



## 1. Identificación

A partir de un análisis del mercado estratégico de la Caja y de procesos anteriores de rendición de cuentas, se identificaron 26 asuntos relacionados con la prestación de nuestros servicios, la gestión integral de la Caja y el aporte de nuestras actividades al bienestar social y al desarrollo sostenible.

## 2. Priorización Interna

Los asuntos identificados fueron priorizados de manera interna, teniendo en cuenta las siguientes fuentes documentales:

- 🌿 Cultura organizacional de la Caja (Misión, visión, objetivos estratégicos, códigos y políticas adoptadas)
- 🌿 Informes de gestión y sostenibilidad de años anteriores
- 🌿 Manual para la identificación de riesgos operativos y no operativos
- 🌿 Normatividad aplicable por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar
- 🌿 Análisis de estrategias y modelos de sostenibilidad de otras Cajas de Compensación

## 3. Matriz interna de materialidad Cajasan: 26 asuntos identificados para la gestión sostenible de la Corporación:

<b>Asuntos con importancia alta</b>	Bienestar de los colaboradores Alianzas o convenios para la prestación de servicios Cuidado del medio ambiente Formación y capacitación Ética y transparencia Trabajo con población vulnerable Salud y Seguridad en el Trabajo Sistema Integrado de Gestión Bienestar de trabajadores afiliados Selección y evaluación de proveedores Manejo de aguas Consumo y ahorro de energía Responsabilidad Social Empresarial
<b>Asuntos con importancia media</b>	Calidad de servicios en los centros educativos Gestión y Colocación de Empleo Servicio al cliente Comunicación con grupos de interés Deporte y actividades de recreación Acceso a vivienda
<b>Asuntos con importancia baja</b>	Mejoramiento de infraestructura actual Opciones en servicios financieros Pago de cuota monetaria Protección de datos personales Inversión en nuevas sedes Adquisición de productos de la canasta familiar Programas turísticos

La gestión y trabajo desarrollado con los grupos de interés se encuentra contextualizado, desde diferentes enfoques, en el contenido del informe de sostenibilidad 2016.

Para nuestro próximo informe, se realizará la validación de expectativas e intereses de nuestros grupos para avanzar en los aspectos importantes de nuestra gestión que permita mejorar la contribución a las empresas afiliadas, al bienestar de nuestros trabajadores y el crecimiento de nuestra región.



## 4.4 COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante la vigencia 2016, avanzamos en el relacionamiento con nuestros afiliados y su grupo familiar en todo el Departamento, buscando su satisfacción a través de nuestros servicios al anticiparnos brindándoles momentos y experiencias inolvidables que mejoraron su calidad de vida.

En esta medida, **Cajasan** reafirmó su compromiso por la reinversión en servicios sociales que garanticen accesibilidad y oportunidades para todos. Bajo esta convicción, iniciaremos importantes obras y proyectos que van más allá de atender una necesidad o responder a las demandas de nuestra población afiliada porque su prioridad es, ante todo, generar valor, integralidad y diferenciación que se traduzcan en condiciones de vida digna para las familias santandereanas.



### 4.4.1 Acciones 2016

#### Proyecto de Vivienda Zafiro 'Ciudadela Álvaro José Cobo Soto'

En su desarrollo constructivo, el Proyecto de Vivienda Zafiro 'Ciudadela Álvaro José Cobo Soto', contó con un avance general de obra del 57,6%, dando cumplimiento a la fase uno para el inicio del 2017 y la entrega de las primeras 630 unidades del Proyecto a sus compradores. Lo destacado del 2016 fue:

- El Proyecto de Vivienda Zafiro, vendió un total de 676 unidades que, sumado a lo alcanzado en el año 2015, generó un resultado total de 848 apartamentos vendidos, correspondientes al 67% del total del Megaproyecto.
- El 13 de mayo de 2016, el Proyecto Zafiro fue seleccionado en la 'Convocatoria No. 001 de Proyectos Integrales de Cajas de Compensación Familiar - Vivienda VIP y VIS', realizada por las Cajas de Compensación CAFAM, COLSUBSIDIO y COMPENSAR. Como resultado de esto, Zafiro fue favorecido con el otorgamiento de 304 subsidios adicionales de vivienda equivalentes a \$2.691

millones, para beneficio de los compradores de los apartamentos tipo E, F y G.

- En el marco de esta convocatoria, se pondrá en marcha dentro del Proyecto la creación de una Bibliotech que brindará a los residentes capacitación tecnológica, alfabetización en Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como también servicios de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano propiciando el acceso a programas de emprendimiento y asesoría para la inserción laboral.
- Así mismo, se construirá un Centro Musical que ofrecerá un proceso de formación integral para el fortalecimiento de competencias y alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre de la niñez y juventud del municipio de Piedecuesta. Los servicios de Bibliotech y Centro Musical serán construidos, operados y dotados directamente por **Cajasan**.





## ZAFIRO

### Ciudadela Álvaro José Cobo Soto

Con la implementación del Proyecto de la bibliotech – **Cajasan** y del Centro de Música se busca generar espacios de socialización, de convivencia familiar, entretejer redes de apoyo que contribuyan con el fortalecimiento comunitario. Por tal motivo, se ofrecerán los siguientes programas como complemento del equipamiento público:

Programa de cultural y familiar: Implementará actividades de proyección de películas para propiciar la creación de vínculos entre las comunidades, brindando entretenimiento al utilizar este espacio para transmitir cortometrajes, documentales relacionados con temas como: convivencia familiar, higiene personal, cuidado del agua, nutrición, rescate de espacios públicos, Derechos Humanos, cuidado del medio ambiente, valores, identidad, emprendimiento, entre otras temáticas.

Programa de Promoción de habilidades Sociales y ocupación del tiempo libre: como parte del equipamiento

del Proyecto Zafiro, se encuentra la cancha múltiple en la cual se llevará a cabo la creación de escuelas deportivas que permitan el aprovechamiento del tiempo libre de niños, niñas y jóvenes en donde a través del deporte disminuyan los riesgos sociales a los cuales se pueden ver afectados por las realidades del sector.

El 8 de septiembre de 2016 se realizó el Sorteo de las 322 Unidades del programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores (VIPA), que benefició a hogares con ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes del municipio de Piedecuesta. El valor total de las Unidades VIPA del Proyecto Zafiro fue de \$15.460 millones y \$6.105 millones en subsidios para las familias beneficiarias.

Logramos a través del plan de gestión social, la caracterización socioeconómica de 294 familias del sector de Bellavista, donde se edifica el proyecto habitacional 'Zafiro Ciudadela Álvaro José Cobo Soto', desarrollando con ellos, programas de emprendimiento, contratación de mano de obra local y vivienda saludable obteniendo como resultado la promoción de cuidados de la vivienda, estilos de vida saludables, deberes y derechos de ser propietarios, habilidades sociales, resolución pacífica de conflictos y fortalecimiento de la convivencia comunitaria. Todas estas acciones permitieron mejorar la calidad de vida de la población intervenida.

Del mismo modo, con el propósito de conocer la mano de obra local e iniciar procesos de vinculación promoviendo el desarrollo y empoderamiento de las comunidades del entorno del proyecto, realizamos con el respaldo del Centro de Empleo **Cajasan** una jornada de empleabilidad, en donde se sistematizaron en la plataforma de Redempleo 50 hojas de vida. Durante la actividad, se llevaron a cabo entrevistas de orientación laboral, capacitación y motivación profesional; que permitieron no solo contratar mano de obra local, sino también beneficiarlos con una vinculación estable y la generación de ingresos para sus familias.

### Restaurante Arándano

Concebido como un lugar de comida saludable y casera, el Restaurante Arándano busca, mediante la oferta de productos diferenciadores y altos estándares de calidad, estimular los hábitos saludables en un espacio tranquilo, ameno y confortable para el gusto de sus visitantes, contribuyendo así con el mejoramiento de la calidad de vida de trabajadores, empresas y residentes del sector.

Ubicado en la Sede Administrativa Puerta del Sol, Arándano brindará a sus visitantes menú del día, ensaladas y bebidas naturales para el almuerzo; así mismo, contará con un menú de ensaladas, sandwiches, sopas y snacks saludables que se podrán disfrutar durante todo el día. Adicionalmente, ofrecerá cafés orgánicos de la región junto con una línea de pastelería.



## ARÁNDANO

RESTAURANTE



### Modificación del Centro Empresarial Puerta del Sol

Mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se ofrecen actualmente a empresarios, trabajadores afiliados y grupo familiar para la realización de eventos corporativos, culturales y sociales, fue el propósito del proyecto de remodelación del Centro Empresarial Cajasan Puerta del Sol.

Con una propuesta moderna – contemporánea que permite readecuar el espacio existente para asegurar la comodidad de nuestros usuarios, el proyecto contempló las siguientes incorporaciones:

**Primer piso:** instalación del equipo del ascensor, mejora de acabados del área de cocina y área de atención al público en zonas internas y externas, mantenimiento general de fachada.

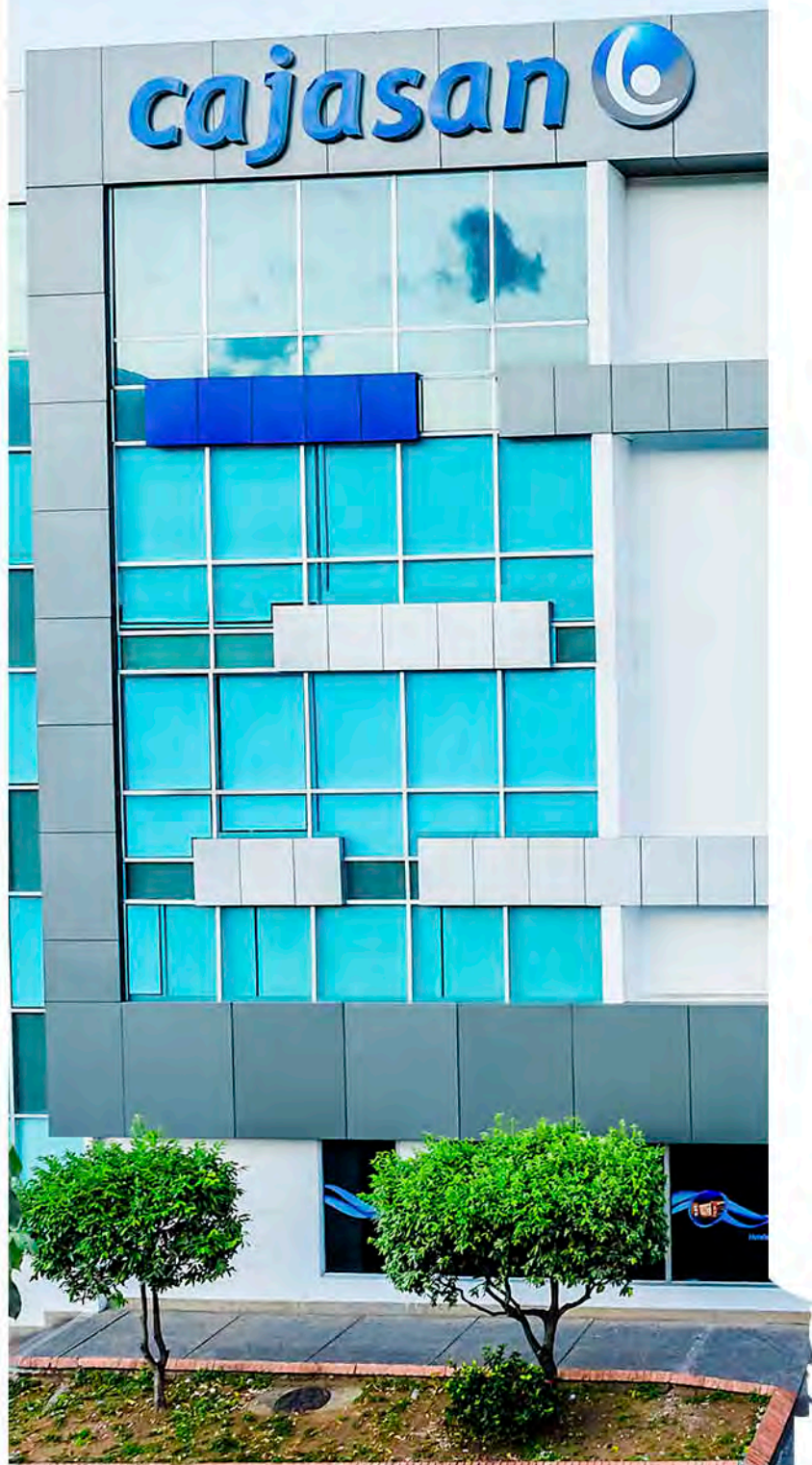
**Segundo piso:** mantenimiento general de salones, ajuste de acabado de pisos, mejoramiento del sistema de iluminación, mejoramiento de acabado de baños.

**Tercer piso:** mantenimiento general de salones, mejoramiento de la acústica, ajuste de acabado de pisos, mejoramiento de sistema de iluminación, mejoramiento de acabado de baños.

Las modificaciones al Centro Cultural y de Eventos obedecen a la adecuación de espacios de acceso, circulación y mejora de los servicios permitiendo mayor control, seguridad y comodidad, para la población afiliada y al cliente en general de cualquier grupo de edad y condición de discapacidad.

### Ampliación de la IPS Cajasan Ciudadela

Garantizar espacios confortables, modernos y dotados con la más alta tecnología en los servicios de odontología, consulta general, terapia física y vacunación fue el objetivo del proyecto de Mejoras útiles a la planta física de la IPS Cajasan ubicada en el sector de la Ciudadela Real de Minas. Con esto, se buscó optimizar el aprovechamiento de la infraestructura para atender las necesidades de la población afiliada.



### El proyecto fue desarrollado de la siguiente manera:

Primer piso: Fisioterapia, Centro de Rehabilitación, Odontología especializada, Seguridad y Salud en el trabajo, Health Market - mercado de la Salud (Componentes nutricionales, Kids orales, artículos de aseo personal para bebé y adulto).

Segundo piso: Área administrativa, oficina del programa 'Amo mi vida, cuido mi corazón', Vacunación PAI y no PAI, Programa del Adulto Mayor 'Disfrutemos juntos', Programa de crecimiento y Desarrollo 'Caminemos juntos'.

El proyecto beneficiará a 39.186 personas ofreciendo nuevas alternativas que satisfagan las necesidades y preferencias detectadas entre los afiliados y usuarios.

### Adecuaciones CIS Cajasan San Gil

Realizamos, en la Provincia Guantán, la restauración técnica y física del inmueble ubicado en el Centro Integral de Servicios Cajasan del municipio de San Gil. Este proyecto contempló la realización de auditorios con capacidad hasta de 100 personas, acondicionados para brindarles el mejor servicio a nuestros afiliados y usuarios de esta zona en la organización de sus eventos corporativos, culturales y sociales.

De igual manera, tiene a disposición de nuestros grupos de interés el Centro de Empleo y la oferta de servicios sociales de **Cajasan**.



#### 4.4.2 Desafíos 2017

##### Ampliación y mejoramiento de la Ciudadela Educativa Cajasan Lagos

Garantizaremos la atención y prestación de servicios educativos a 840 niños y niñas mediante la ampliación, adecuación y dotación de espacios destinados para la Unidad de Educación Formal en las instalaciones de la Ciudadela Educativa Lagos ubicada en el municipio de Floridablanca, fortaleciendo la prestación del servicio y mejorando las condiciones de los espacios deportivos, recreativos y culturales.

Así mismo, con este proyecto, buscaremos implementar la Jornada Única o Completa mediante las adecuaciones físicas en aulas, laboratorios y servicios complementarios como restaurante y biblioteca.

##### Compra de terreno embalse Topocoro

Con este proyecto, que se encuentra en fase de estudio, se construirá una nueva sede recreativa que además de brindar un espacio de esparcimiento, diversión y contacto con la naturaleza, permitirá la realización de eventos sociales y empresariales.

Así mismo, contará con un Centro Integral de Servicios (CIS) para generar mayor cercanía y accesibilidad a nuestros afiliados y grupos de interés de la zona mediante una oferta integral ajustada a sus requerimientos y necesidades.



#### 4.4.3 Cambios y Desafíos

##### Buen Gobierno Corporativo

La Corporación mantuvo el modelo de seguimiento y control con ejecución estricta de las sesiones de Juntas de Consejo Directivo, preuntas de seguimiento, dinámicas de mejoramiento, y múltiples sesiones de revisión particular a proyectos y procesos de alto impacto, atendiendo los componentes del sistema de control interno y generando permanentemente recomendaciones de mejora que contribuyeron al logro de los objetivos trazados para la vigencia.





## Plan Estratégico de Tecnología - PETI

Avanzamos en la implementación del Plan Estratégico de Tecnología 2011-2018 con la fase de sostenibilidad de los proyectos ERP, POS, EUREKA y Gestión Colaborativa con el propósito de lograr la estabilización de los procesos, potencializar el uso de las herramientas adquiridas mediante nuevos servicios para clientes internos y externos, realizar la transferencia de conocimiento a los usuarios y la implementación, uso de nuevas funcionalidades y reportes soporte a los procesos y toma de decisiones de **Cajasan**.

Del mismo modo, presentamos un significativo avance en los proyectos de gestión de información, calidad de datos e integración de aplicaciones y se dio inicio a la implementación del Sistema Estadístico de Inteligencia de Negocios integrando la información para la administración del portafolio de programas, cobertura y personas de **Cajasan** de acuerdo con la normatividad vigente y las necesidades estratégicas.

Igualmente, realizamos renovaciones de infraestructura para potenciar las bases de datos y los servidores de aplicaciones, y la renovación de la solución de comunicaciones de telefonía AVAYA.

En materia de Tecnología apuntamos a la era digital con soluciones transaccionales desde el portal **CAJASAN.COM** entre las que están, regístrate, actualizaciones de datos, postulaciones de los programas de subsidio en especie, consulta de saldo de tarjeta multiservicio, certificado de afiliación y aportes, afiliaciones de línea de empresa y afiliado, aplicación Móvil de control visitas y consulta de empresas, feria escolar, certificados escolares y cotizaciones de los servicios.

Para el 2017, la gestión tecnológica en **Cajasan** centrará sus acciones en la renovación de las redes comunicación mediante la implementación del proyecto Genesys solución diseñado para mejorar los procesos de Afiliación, Aportes, Subsidio basado en un modelo integral con la mejores prácticas recopiladas con la Cajas de Compensación Familiar y diversificación de servicios mediante la web y aplicaciones móviles que impulsen la innovación en la prestación de servicios garantizando la disponibilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica soporte a las estrategias corporativas.

## Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera

La implementación de los estándares internacionales de información financiera de **Cajasan** se realiza bajo un escenario transversal con un enfoque que abarca toda la organización y permite la identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de cada servicio.

El proceso ha generado cambios significativos en la estructura financiera de la Corporación como el rediseño de procedimientos internos de manejo de información, mejoramiento de los procesos financieros y el desarrollo tecnológico, depuración de partidas del balance que estaban influenciadas por normativa fiscal.

La conversión a Normas Internacionales de Contabilidad, abre nuevas oportunidades al poder hablar un lenguaje único en el mundo de las finanzas; en donde se brinda mayor transparencia de la situación económica - financiera de la entidad sin que prime la normatividad fiscal.

## 4.4.4 Nuestras Certificaciones y Reconocimientos

### Reconocimiento a Cajasan como dualer partner

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, fue reconocida recientemente por la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) como una de las mejores empresas del Sistema de Formación Dual Universitaria en la Red DHLA.

La institución educativa exaltó el compromiso de **Cajasan** en el proceso de formación de los estudiantes de Administración de Empresas Dual por medio de la placa que los caracteriza como Dualer Partner.

El sistema de prácticas DUAL en la Red DHLA es una experiencia enriquecedora que permite integrar con éxito los sistemas Aula y Empresa, facilitándole al profesional tener una visión general de lo que es en esencia una organización desde sus diferentes campos de acción, para que desde allí pueda aportar, generar y cosechar ideas valiosas durante su proceso en formación.



### Cajasan, reconocida por su innovación tecnológica

Por su destacada labor incursionando en áreas de tecnología con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo social de los trabajadores afiliados y sus familias; la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, recibió en el marco de 'La Noche de los Mejores 2016', evento organizado por Fenalco Santander, el galardón de 'Innovación Tecnológica'.

Este fue un reconocimiento a las ideas y acciones innovadoras que permiten el progreso tecnológico y empresarial en el Departamento, factor que nos impulsa a mejorar cada vez más para continuar como líderes y seguir trabajando por Santander.



### Calidad y optimización constante de los servicios Cajasan

Trabajar constantemente en la optimización de sus procesos y buscar el mejoramiento continuo en sus servicios, fueron los aspectos determinantes para que, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, destacara el liderazgo, gestión y dedicación de la Caja de los Santandereanos que, en ceremonia privada, se certificó bajo las siguientes Normas:

Norma de Sostenibilidad Turística – NTS TS 002 para los Hoteles Mundo Guarigua San Gil y La Casona en Piedecuesta.

ISO 9001 para la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan sedes Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta.

ISO 9001 para los Centros de Desarrollo Infantil (CDI), sedes Zapamanga, en Floridablanca; Luz del cielo, en el norte de Bucaramanga; Piedecuesta y Monseñor Jaime Prieto en Barrancabermeja.

El propósito de **Cajasan** con la Norma de Sostenibilidad Turística es continuar mejorando en sus programas con el objetivo de optimizar la cultura ambiental dentro de la organización y, por consiguiente, con sus grupos de interés; así mismo, definir estrategias que sean trabajadas conjuntamente con proveedores y comunidad cercana a nuestros Hoteles.

Para el año 2018, se pretende certificar los procesos de **Cajasan** bajo la NTC ISO:9001 en su versión 2015 con el propósito de incrementar la satisfacción de sus clientes y contribuir con el mejoramiento continuo de la organización.



### Centro Educativo Cajasan Tejados, calificado A+ 'Muy Superior' por el ICFES

La promoción 2016 del Centro Educativo Cajasan sede Tejados se destacó por los excelentes resultados obtenidos en las Pruebas Saber 11°.

Tales resultados le permiten al ICFES, clasificar a los planteles educativos del país en cinco categorías: A+, A, B, C, D, donde la primera están representados los colegios con los resultados más destacados mientras que en la última figuran los de más bajo desempeño.

Por lo anterior, el logro alcanzado por los 48 estudiantes permite posicionar nuevamente a dicha institución en la categoría A+ o "Muy Superior".

Esta es la segunda ocasión el establecimiento educativo alcanzó la máxima distinción. La anterior fue obtenida en el 2015, con la primera promoción del Colegio Cajasan Lagos, Sede que mantuvo su clasificación A+ en el 2016.





## 5. NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

## 5.1 ASÍ TRABAJAMOS

El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas y órganos internos mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica, bien sea de manera individual o dentro de un conglomerado.

En **Cajasan**, nuestro Gobierno Corporativo está conformado de la siguiente manera:



72

### Asamblea General de Afiliados

La autoridad Máxima en Cajasan es la Asamblea General de Afiliados, compuesta por los representantes de las empresas que realizan sus aportes a la Caja, la Asamblea General se realiza de forma anual para aprobar entre otros los estados financieros, elegir al Consejo Directivo y tomar las decisiones sobre destinación de remanentes.

### Revisoría Fiscal

Órgano independiente, elegido por la Asamblea General de Afiliados, responsable de dictaminar los estados financieros de la Corporación y emitir su opinión frente a los asuntos relacionados con los elementos del sistema de control interno, la gestión de la administración mediante la entrega permanente de informes y recomendaciones, la vigilancia de las actuaciones administrativas y demás conforme a la Ley.



### Consejo Directivo

El Consejo directivo está compuesto por 10 representantes, 5 de los empleadores y 5 de los trabajadores afiliados que supervisan las actividades de la Corporación mediante sesiones ordinarias y extraordinarias, en las cuales se evaluó en forma permanente las actividades de la Corporación y se tomaron las decisiones necesarias para la buena marcha corporativa. Así mismo, es responsable de responder por el ejercicio de prácticas éticas y del buen gobierno corporativo.

Para la vigencia 2016 – 2019 el Consejo Directivo de Cajasan renueva su estructura organizacional con la elección de dos nuevos representantes (un principal y un suplente) de los empleadores, según Resolución 321 del 16 de junio de 2016 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Por su parte, los representantes de los trabajadores eligieron cinco nuevos integrantes (4 principales, 1 suplente) de acuerdo con la Resolución No. 3626 del 12 de septiembre de 2016.

### Comité Independiente de Auditoría

Este Comité asiste al Consejo Directivo en su función de supervisión mediante la evaluación de los riesgos, supervisión de la función de auditoría y la gestión de seguimiento de las unidades de la Corporación.

### Auditoría Interna

La gestión de Auditoría interna de la Caja, durante 2016 atendió en cumplimiento de la circular 023 de 2010, la evaluación permanente del Sistema de Control Interno de la Corporación, el mantenimiento del sistema de gestión de riesgos y la implementación del sistema de protección de datos personales, la supervisión a sus actividades es parte de las funciones atendidas por el comité independiente de auditoría de manera trimestral.

### Director General

Representante legal que dirige, coordina y orienta la acción administrativa de la organización. Su elección y remoción le compete al Consejo Directivo. Es el

73

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 de Dirección

Define los lineamientos y directrices conforme a los objetivos de la Corporación. Es conformado por el grupo de nivel estratégico de **Cajasan** donde se encuentra el Director General, gerentes de las Unidades de Staff, Unidades Estratégicas de Negocio, Unidades de Soporte Estratégico y líderes de proyectos corporativos. Su periodicidad de reunión es mensual.

### 2. Dinámicas de mejoramiento

Reunión de carácter 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.

### 3. Prejunta

Realiza seguimiento trimestral de la gestión y avances de las metas de las Unidades Estratégica de Negocio (UEN) y Unidades de Soporte Estratégico (USE) a través del cuadro de mando integral BSC Directivo. La integran el Director General, las Unidades de Dirección, el Gerente de la Unidad que presenta el informe y su equipo primario. Es de seguimiento trimestral.

### 4. Junta

Reunión trimestral enfocada a presentar resultados de las Unidades de Negocio que tienen asignada Comisión del Consejo Directivo y que son analizadas a través del cuadro de mando integral BSC Directivo.

# MIEMBROS EQUIPO DIRECTIVO CAJASAN 2013 - 2016

## Representantes Empleadores

### Principales

Pablo Gómez Mogollón  
Rodrigo Joya Arenales  
Juan Diego Méndez Larrañaga  
Alfonso Pinto Afanador  
Germán Vesga Ballesteros

### Suplentes

Alba Janeth Muñoz Rodríguez  
Jaime Chávez Suárez  
Miguel Ernesto Arce Galvis  
Alba Luz Rueda de Álvarez  
Jaime Rueda Balaguera

## Representantes Trabajadores

### Principales

Miguel Sierra Sandoval  
Miguel Rueda Cediel  
Luis Erwin Díaz Serrano  
Cristian Acuña Mantilla  
Esperanza Durán Pulido

### Suplentes

María Eugenia Larrota Ramírez  
Doris Elisa Gordillo Garcés  
Enrique Guarín Mendoza  
Luis Alfonso Duitama Santos  
Claudia Milena Espinosa Gómez

### Equipo Directivo

César Augusto Guevara Beltrán Director General  
Martha Liliana Quintero Álvarez Subdirectora Administrativa y Financiera  
Norma Yolanda Hernández Vanegas Gerente UDIR Planeación y Control de Gestión  
Ana Milena Serrano Vesga Gerente UDIR Auditoría Interna  
Mayra Alejandra Amaya Granados Gerente UDIR Gestión de Alianzas

### Unidades Estratégicas de Negocio - UEN

Nathalia Jimena Pérez Camacho Gerente Aportes y Subsidio  
Diana Marcela Camacho Gerente UEN Crédito Social  
María Margarita Sarmiento Mantilla Gerente Comercial  
Beatriz del Socorro Solano Gélvez Gerente UEN Educación Formal  
Mercedes Galeano Gerente UEN Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura  
Leidy Marcela Carvajal Solano Gerente UEN Recreación, Deportes y Hotelería  
Alba Yaneth Gómez Meza Gerente UEN Responsabilidad Social y Cooperación  
Nubia Esther Hernández Jaimes Gerente UEN Retail  
Sandra Eliana Porras Niño Gerente UEN Salud  
Carlos Martín Díaz Prada Gerente UEN Vivienda

### Unidades de Soporte Corporativo - USC

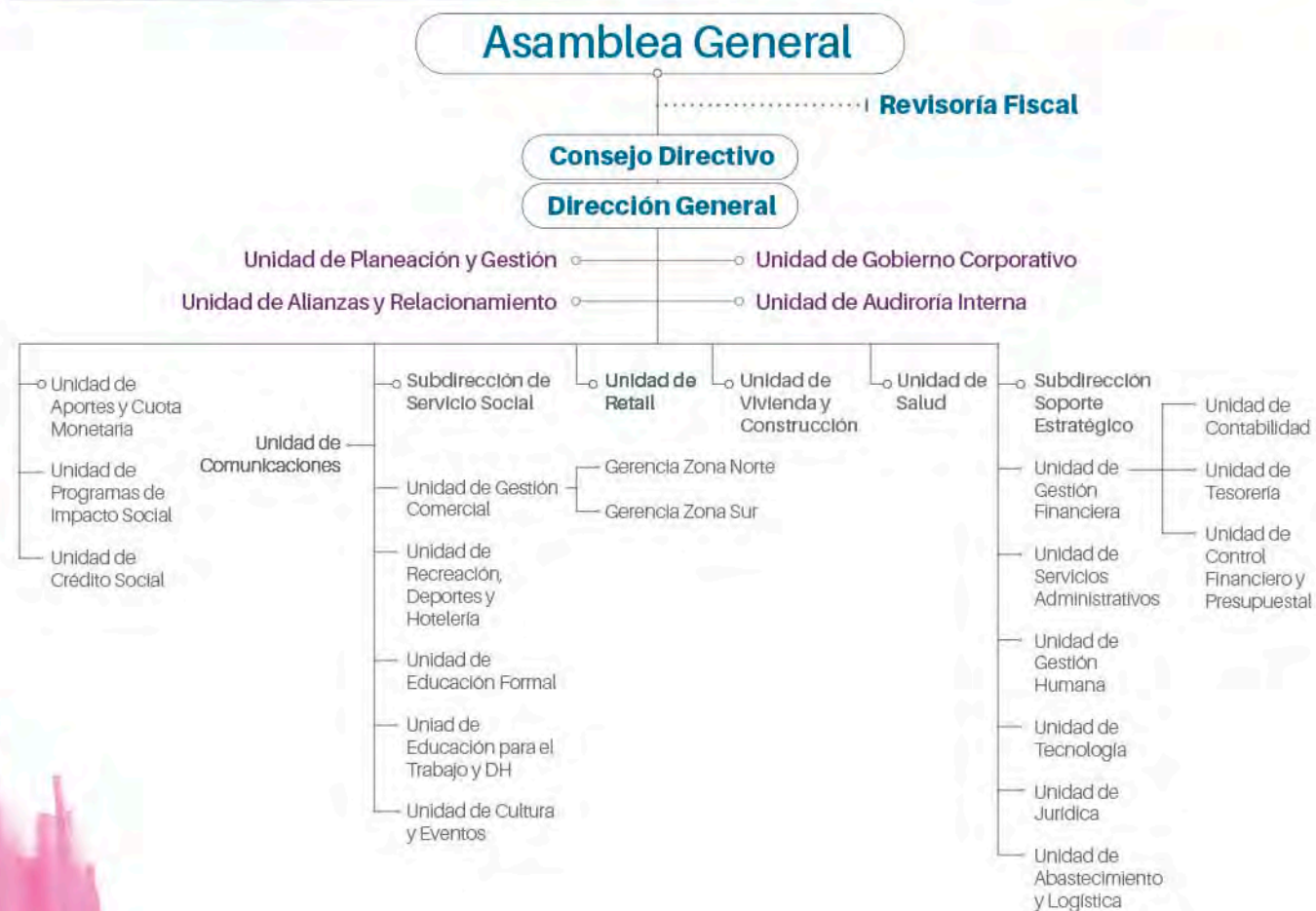
Yuri Viviana Camargo Chaparro Gerente USC Compras y Aprovisionamiento  
Bibiana Guacaneme Cepeda Gerente USC Comunicaciones  
Jeimith Alexandra Torres Hernández Gerente USC Contabilidad  
Yorley Figueredo Camacho Gerente USC Control Financiero y Presupuestal  
Damaris Shirley Porras Parra Gerente USC Gestión Humana  
Martha Azucena Mejía Camacho Gerente USC Jurídica  
Imelda Jaimes Valderrama Gerente USC Servicios Operativos  
Rebeca Mejía Monsalve Gerente USC Tecnología de la Información  
Olga Lucía Sanmiguel Rodríguez Gerente USC Tesorería

## Estructura Organizacional

Como parte del proceso de gestión del cambio que, en este momento, se está llevando a cabo en la Corporación, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan** presenta a continuación ante sus grupos de interés la nueva terminología e identidad que, a partir de ahora, tendrán las Unidades en la nueva estructura organizacional de la Caja de Compensación.

Esta nueva identidad responde a las necesidades y expectativas de **Cajasan** para seguir brindándole beneficios, bienestar y calidad de vida a sus afiliados y grupo familiar, atendiendo de manera más detallada y precisa, sus prioridades básicas.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 5.2 GESTIÓN DE CALIDAD

**Cajasan** da sus primeros pasos hacia el mejoramiento continuo, en el 2009 con la implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2008 del proceso de Salud IPS.

Las exigencias del mercado cambiante, unida a las nuevas necesidades y expectativas de las partes interesadas, son los factores determinante para que la Caja de los Santandereanos asumiera un enfoque de crecimiento global, generando que en el 2015 la Corporación, implemente el SGC en la mayoría de sus procesos.

El Instituto Técnico Laboral **Cajasan**, implementó la Norma Técnica Colombiana 5555 versión 2011, para el diseño y desarrollo de planes de estudio para la prestación de los servicios de Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Educación Informal.

Mediante el Sistema de Gestión de Calidad como herramienta para el desarrollo sostenible y bajo un modelamiento de mejora continua, propendemos por el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados.



Para la vigencia 2016, la organización adquirió la certificación de la NTC ISO 9001:2008, los procesos de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo **Cajasan** y amplió su alcance para el proceso de Educación Formal con los Centros de Desarrollo Infantil (CDI); logrando con ello, 19 procesos certificados por el ICONTEC.

Del mismo modo, el Sistema de Gestión de Calidad optimizó sus procesos con la implementación de un software donde se lleva a cabo el control documental, registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, seguimiento y análisis de los indicadores de gestión, planes, iniciativas estratégicas y proyectos de la organización.

Así mismo, se obtuvo el otorgamiento de la certificación en la NTS TS 002:2014, que define los





requisitos de sostenibilidad, en establecimientos de alojamiento y hospedaje para el Hotel Mundo Guarigua en San Gil y el Hotel La Casona en Piedecuesta.

**Cajasan** en el año 2017, pretende recertificar sus procesos misionales, estratégicos y de soporte de la organización bajo la versión 2015 de la NTC ISO 9001, con el fin de fortalecer la satisfacción de nuestros grupos de interés cumpliendo altos estándares de calidad en pro de mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés.



## 5.3 GESTIÓN DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos de la Corporación se encuentra soportada por la estructura organizacional de la Caja, con roles y responsabilidades claramente definidos, documentados, divulgados y comprendidos al interior de **Cajasan** y la gestión se encuentra soportada en los siguientes objetivos:

1. Lograr un sistema de administración de riesgos sostenible a través de la autogestión (compromiso y participación de cada uno de los asociados de la Corporación).
2. Integrar la administración de riesgos como base para la gestión de todos los procesos y proyectos de la Caja.
3. Fortalecer el entendimiento y control de los riesgos en las áreas, operativas, generales del negocio y

financiera, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados desde la misión, visión y estrategia de la Caja.

4. Alinearse con los requerimientos de la normatividad vigente.
5. Reducir errores y optimizar procesos de acuerdo con la evaluación de los riesgos y la identificación de oportunidades de mejoramiento.
6. Desarrollar un lenguaje uniforme y una cultura de gestión para la identificación y manejo de riesgos.

En este orden, la política de la Gestión de Riesgos en la Corporación pretende lograr un sistema de administración de riesgos sostenible a través de la autogestión en la que participan todos los colaboradores de **Cajasan**, los cuales tienen asignados sus responsabilidades, según su nivel en la escala jerárquica de la organización.

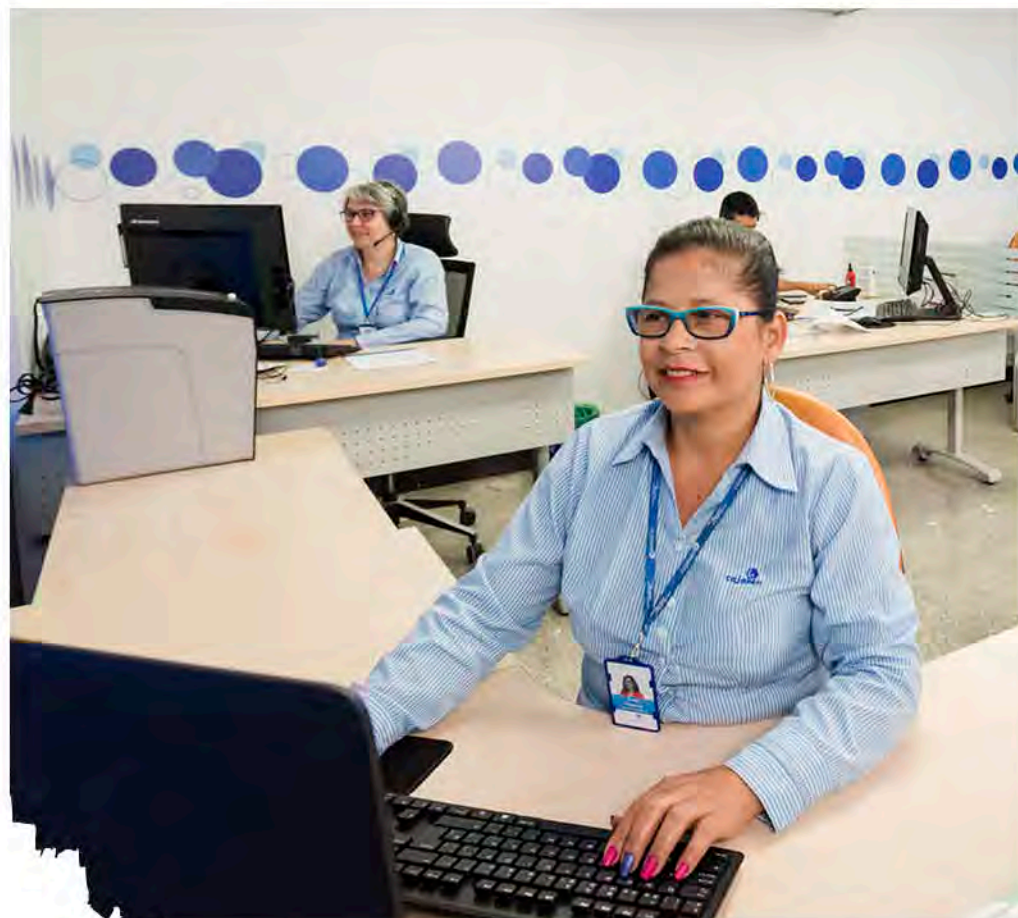
Uniendo esfuerzos buscamos reducir errores y optimizar procesos de acuerdo con la evaluación de los riesgos y la identificación de oportunidades de mejoramiento garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados desde la misión, visión y estrategia corporativa de **Cajasan**.



Basados en la metodología COSO ERM, durante el 2016, trabajamos en el fortalecimiento de nuestra Gestión de Riesgos, proceso mediante el cual identificamos, evaluamos, medimos y controlamos con mecanismos de mitigación los aspectos que puedan llegar a impactar negativamente el cumplimiento de los objetivos de la Corporación.

Como resultado de este esfuerzo cada uno de los procesos de la Corporación realizó gestión de los riesgos a los que se ven expuestos, contando actualmente con 35 matrices de riesgos que se monitorean y evalúan por parte de la alta dirección, clasificándolas por las Unidades de Cajasan de la siguiente forma:

- 🔧 20 matrices en las Unidades de Negocio.
- 🔧 10 matrices en las Unidades de Soporte Estratégico.
- 🔧 5 matrices en las Unidades de Staff.



## 5.4 GESTIÓN DE LA ÉTICA Y LA ANTICORRUPCIÓN

### Políticas para la Gestión Ética

La Corporación se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las normas vigentes, el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, para lo cual guiará sus actuaciones bajo las políticas que se establecen a continuación:

1. La alta Dirección se compromete a incorporar las políticas de ética establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno en el Direccionamiento Estratégico de la Corporación.
2. El Código de Ética y Buen Gobierno es un instrumento que debe publicarse y difundirse ampliamente entre el personal de la Corporación y debe formar parte del proceso de inducción y de las mallas de entrenamiento que lidera la Unidad de Soporte Estratégico de Gestión Humana.
3. Los Gerentes de las Unidades de Negocios, Unidades de Staff y Unidades de Soporte Estratégico tienen la responsabilidad de socializar con sus equipos de trabajo el Código de Ética y Buen Gobierno haciendo énfasis en los principios éticos.
4. El equipo humano de la Corporación incorpora el Código de Ética y Buen Gobierno como principio del autocontrol en sus procesos y acciones.
5. Todas las actuaciones y el comportamiento personal y laboral de quienes forman parte de la Corporación deben ser acordes con los valores y políticas corporativas.
6. La conducta de quienes hacen parte de la Corporación debe testimoniar siempre la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo con los Principios y Valores definidos para la misma.
7. Con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, los integrantes de la Corporación podrán disentir y deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la Corporación y hacer conocer de su superior inmediato o de quien tenga la responsabilidad de intervenir, aquello que encuentre en disconformidad con los principios éticos o atente contra la moral y la ley.
8. El compromiso y la lealtad con la Corporación exigen la entrega generosa y sincera del conocimiento, la experiencia y el uso de los talentos personales en el cumplimiento de las funciones y la ejecución de los procesos.



## 5.4.1 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En el artículo 50 del Código de Ética y Buen Gobierno, **Cajasan** está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

1. Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.

4. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
5. Denunciarán las conductas irregulares.
6. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.
7. **Cajasan** contará con una línea ética para la denuncia de los actos y prácticas relacionadas con el Fraude en concordancia con lo dispuesto en la circular 023 de 2010 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En todo caso, al interior de la Corporación se tendrán en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.



## 5.4.2 CONFLICTOS DE INTERÉS

Son toda situación o evento en virtud del cual, un miembro del Consejo Directivo, el Director Administrativo, Revisor Fiscal, directivos o colaboradores, que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la Corporación o el de su interés propio, el de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se pudiere llegar a beneficiar a título económico o personal, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatuario, para obtener así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

### Prohibiciones Generales

La Caja de Compensación prohibirá que afiliados, miembros del Consejo Directivo, miembros de los Comités Especiales, Ejecutivos de la Corporación, colaboradores y revisor fiscal, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

1. Recibir remuneración, dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Corporación.
2. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
3. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Corporación.

En este sentido de prevención de conflictos de interés, el representante legal deberá informar al Consejo Directivo o máximo órgano administrativo aquellos casos en que él o un administrador, miembro del Consejo Directivo, miembro de los Comités Especiales, Revisor Fiscal tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad; primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

1. Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la Corporación o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
2. Los contratistas personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Corporación o sus entidades vinculadas celebren



cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen del subsidio familiar y de seguridad social en salud.

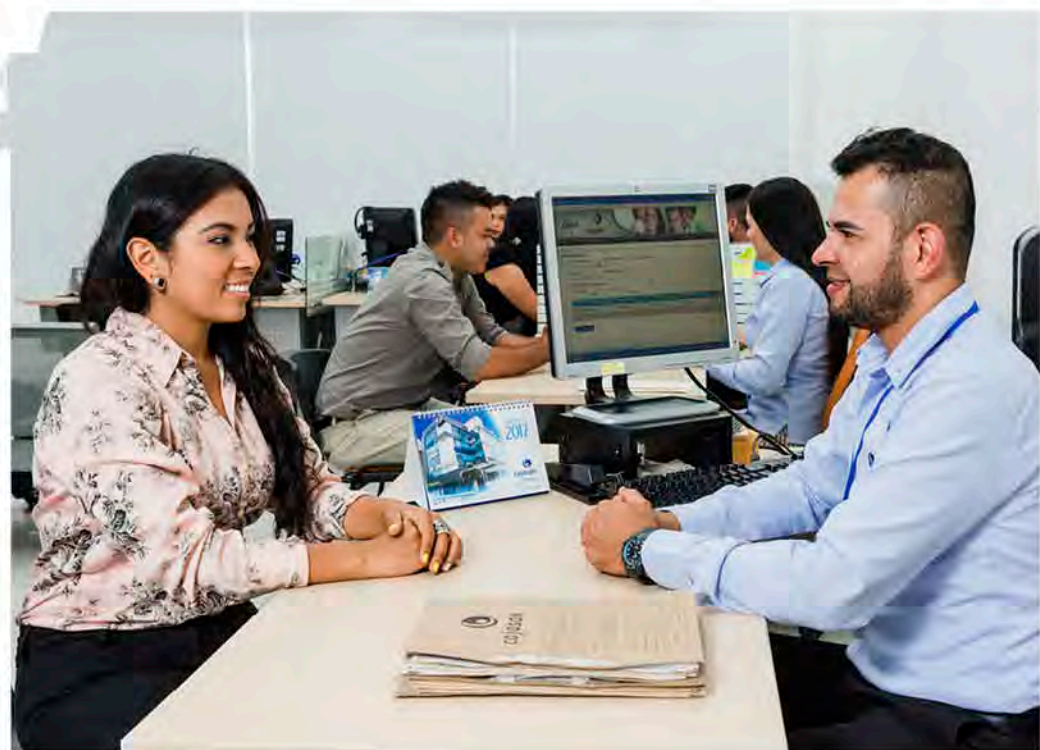
3. Los socios, asociados, o de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la Corporación o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

#### Colaboradores de la Corporación - Conflictos de Interés

##### Deberes

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los colaboradores, cuyo incumplimiento constituirá una falta grave, son los siguientes:

1. Todo empleado deberá revelar por escrito a la Corporación cualquier posible conflicto de interés que tenga, o las situaciones de competidores con la Corporación en que puedan estar incurso directa o indirectamente.
2. Todo empleado deberá contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Corporación.
3. Todos los colaboradores deben guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Corporación.
4. Todos los colaboradores deben contribuir a que se le dé a todos los Afiliados un trato equitativo y a que se les garanticen sus derechos.
5. Todos los colaboradores de la Corporación deben revelar a tiempo los eventos en que se encuentren incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.



##### Prohibiciones

Sin perjuicio de la ampliación de las mismas, se consagran las siguientes:

1. Abstenerse de utilizar indebidamente la Información Privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Corporación.
2. Abstenerse de participar, directa e indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Corporación o en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés, salvo autorización del Consejo Directivo.
3. Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Corporación.
4. Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Ética y Buen Gobierno o las buenas costumbres, se puedan considerar que infringen los intereses de la Corporación.
5. Abstenerse de utilizar su posición en la Corporación o su nombre para obtener para sí, o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la Corporación.
6. Abstenerse de utilizar los activos, servicios, y en general los recursos de la Corporación para actividades distintas de las relacionadas con ella, por lo tanto no podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
7. Abstenerse de gestionar o celebrar negocios con la Corporación, para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para dichas personas, salvo que medie autorización escrita del Consejo Directivo.
8. Abstenerse de aceptar para sí o para terceros relacionados, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores o clientes de la Corporación, o de personas o entidades con las que la Corporación sostenga relaciones comerciales, de prestación de servicios, de prestación de servicios de salud, o de aseguramiento como empresa promotora del régimen subsidiado de salud.
9. Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.



### Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés

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 el Código de Ética y Buen Gobierno, se procederá de conformidad como a continuación se señala:

1. Informar por escrito del 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 o 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 de 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.

### Conflictos de Interés respecto de los Miembros del Consejo Directivo y respecto de los afiliados

Si se presenta un evento de conflicto de interés respecto de un miembro del Consejo Directivo o respecto de los empleadores afiliados de la Corporación, estos tienen la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Consejo Directivo. Será competencia del Consejo Directivo decidir sobre la manera de resolver el conflicto en cuestión, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Código Ético.



## 5.4.3 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Para construir, fortalecer y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, en desarrollo con los objetivos corporativos de la Caja de Compensación, un elemento esencial del Sistema de Gobierno Corporativo es la gestión ética, que es la determinación de mecanismos que orientan los comportamientos en todos los niveles de la organización hacia una cultura de transparencia, como soporte esencial para construir y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, en desarrollo con los grandes propósitos de la organización.

### Línea Ética Cajasan

En **Cajasan** contamos con este canal de comunicación como medio de denuncia para que nuestros colaboradores puedan informar a la Corporación, la ocurrencia de conductas irregulares y comportamientos que van en contra de las reglas de conducta, las normas y los valores institucionales, de los cuales sean testigos o tengan sospecha, con el fin de detectarlas, eliminarlas y sancionarlas, si es del caso. Este es un canal directo con la Auditoría Interna en donde se garantiza la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarlo, teniendo en cuenta que se respeta el derecho a divulgar o no la identidad de quienes lo emplean.

Los temas que se registran, tratan o denuncian a través de la línea ética son:

- Hurto
- Fraude
- Falsos reportes
- Malversación de activos
- Manipulación de estados financieros
- Notificación de actividades sospechosas
- Abuso tecnológico
- Gestión humana
- Omisión o ausencia de controles en los procesos.

En la vigencia 2016 fue reportada una denuncia, analizada y resuelta en su totalidad de acuerdo a los protocolos establecidos y procurando la validación de nuevos procesos de control en el área comprometida en la denuncia.

Así mismo, realizamos mejoras a la herramienta tecnológica dentro de la intranet creando un mecanismo de reporte en el que el denunciante tiene un código de seguimiento al proceso y puede conocer el resultado de la denuncia realizada generando con ello mayor transparencia a la gestión y garantizando en todos los casos que sus denuncias son atendidas a través del siguiente enlace: <http://intranet.cajasan.com/servilinea/LineaEtica/Paginas/default.aspx>



## 5.4.4 DERECHOS HUMANOS

En **Cajasan**, nos centramos en promover, proteger y defender el cumplimiento de los derechos humanos de nuestros grupos de interés.

Fiel a este compromiso, en el 2016 no se presentaron incidentes ni procedimientos legales por concepto de discriminación relacionados con la raza, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia, entre otros aspectos. Así mismo, no se reportaron quejas o denuncias relacionadas con derechos humanos, donde se vieran afectados los colaboradores de nuestra Corporación, (trabajo forzoso, maltrato o acoso laboral).

Como organización socialmente responsable, participamos activamente en el Consejo Interinstitucional de Juventudes, donde interviene la Secretaría de Desarrollo Económico y Social de Floridablanca, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Cajas de Compensación Familiar del Departamento, la Casa de la Cultura, entre otras entidades, centrando sus acciones en los programas de Fortalecimiento de Juventud, socialización normativa del Decreto 0212 de 2013 y rutas de atención a niños, niñas y adolescentes.

Del mismo modo, desde los Comités de Erradicación de Trabajo Infantil (CETI) a nivel Departamental y de los municipios de Piedecuesta, Floridablanca y Girón, trabajamos para lograr que los niños, niñas y adolescentes que, por distintas

circunstancias han desertado o no han podido ingresar al sistema educativo, formen parte de este al garantizarles el derecho fundamental a la educación.

Así mismo, propendemos por la protección de los derechos de los menores de edad al proponer políticas y programas tendientes a mejorar la condición socio-laboral del niño trabajador, desestimular la utilización de la mano de obra infantil a través del Comité de Política Social (COMPOS), donde se reúnen: un delegado del ICBF, de las Secretarías de Gobierno, Desarrollo Social, Salud, Deportes, UNIMINUTO, población ROM y Cajas de Compensación, con el propósito de orientar el accionar específico para cada sector adelantando acertadamente el proceso de creación y consolidación de la política social en el Departamento.

Por otra parte, con los programas de FONIÑEZ - Jornada Escolar Complementaria, hemos logrado que niños, niñas y adolescentes de población vulnerable no afiliada usen adecuadamente su tiempo libre en actividades que les permiten, en una jornada contraria a la académica, mejorar su calidad de vida, manteniéndolos alejados del ocio improductivo y el consumo de sustancias psicoactivas, logrando mediante este espacio que ellos dejen atrás las situaciones críticas que existen en su hogar o en su entorno.

Finalmente, es importante recalcar que las políticas de nuestra Corporación relacionadas con los procesos de contratación y vinculación laboral no permiten la incorporación de menores de edad a las actividades de la organización, garantizando con ello, la disminución del riesgo que representan los incidentes contemplados en el indicador **HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación por explotación infantil.**



## 5.5 INICIATIVAS EXTERNAS

En la vigencia 2016, formamos parte de diferentes escenarios donde brindamos nuestro conocimiento y experiencia como entidad que contribuye, promueve y aporta al crecimiento, progreso y desarrollo de la región y el país con iniciativas estratégicas de alto impacto social.

### 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
- Asociación de Agencias de Viaje y Turismo - Anato

### Comités

- Comité de Camacol
- Comité Nacional de Vivienda de Asocajas



- Comité de Erradicación Infantil (CETI)
- Comité de Política Social (COMPOS)
- Comité de la Corporación de Turismo de Santander

### Consejos

- Consejo Interinstitucional de Juventudes

### Mesas de Trabajo

- Mesas de Expertos y Turismo de Competitividad – Gobernación de Santander

### Feria

- XXXV Feria Vitrina turística de Anato

### Foro

- Foro de la Secretaría de Educación Floridablanca

### Juntas o Consejos Directivos

- Asociación de las Cajas de Compensación Familiar de Colombia – ASOCAJAS
- Pacto por la Transparencia en el Sistema de la Compensación Familiar
- 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 del Fondo de Garantías de Santander

### Congresos

- XXVIII Congreso Nacional de Asocajas
- XXI Congreso de Agencia de viaje y Turismo de Anato



## *6. COMPROMETIDOS CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*



## 6.1 NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

Como organización socialmente responsable, comprometida con los principios del Sistema de la Compensación Familiar, su naturaleza solidaria y vocación de servicio, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, buscó, durante la vigencia 2016, proteger los sueños de los hogares santandereanos en especial aquellos de menores ingresos que no alcanzaban a suplir sus necesidades básicas.

Bajo esta premisa, la Corporación invirtió sus aportes en programas, proyectos y servicios sociales integrales de alto impacto propiciando beneficios, crecimiento y desarrollo para la región y nuestros grupos de interés.

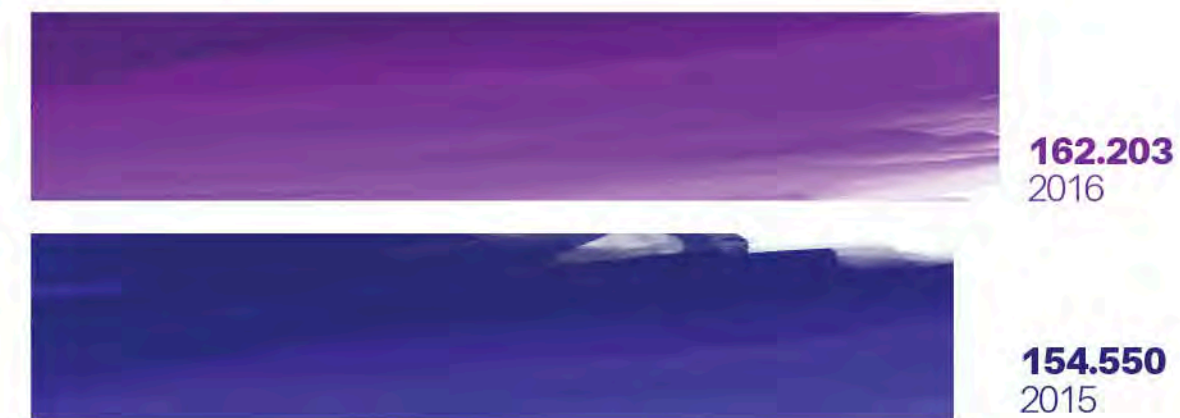
Lo anterior, permitió que **Cajasan** fortaleciera su operación en el Departamento al consolidarse como el aliado estratégico fundamental del sector empresarial al seguir creciendo en un entorno globalizado y competitivo reflejado en las cifras de su gestión.

### Valor económico generado y distribuido

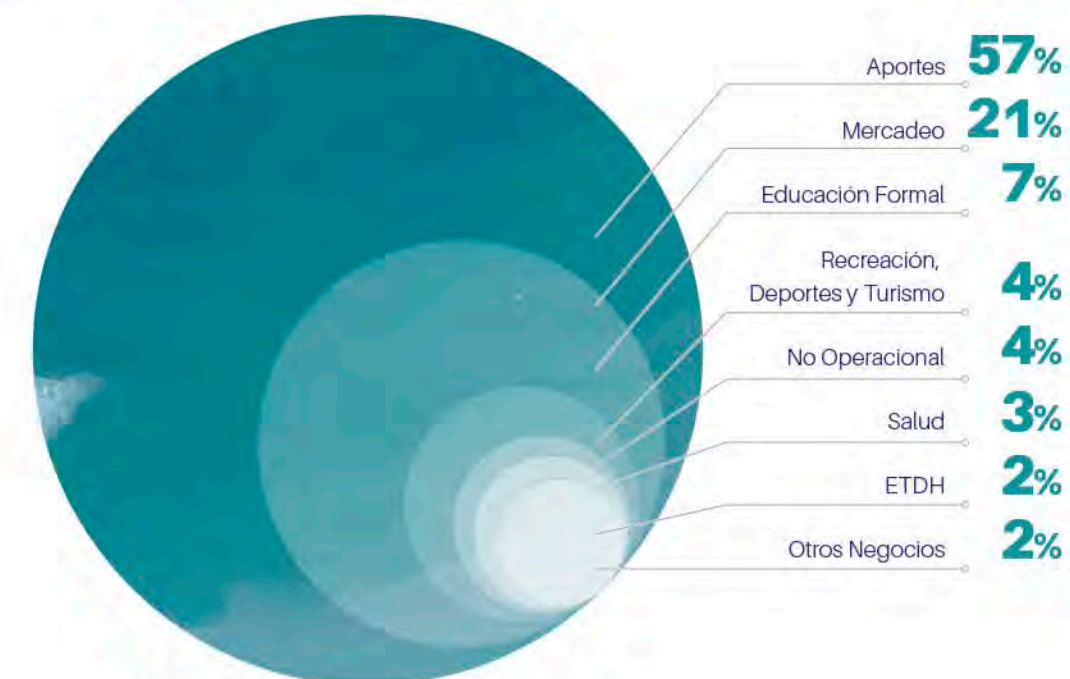


En la presente vigencia, generamos ingresos por un valor total de \$162.203 millones, con una variación del 4,95% frente al año anterior (\$154.550), producto de los aportes recibidos de empresas afiliadas a la Caja de Compensación y la contribución de cada una de las Unidades de Negocio de la Corporación.

### Total Ingresos



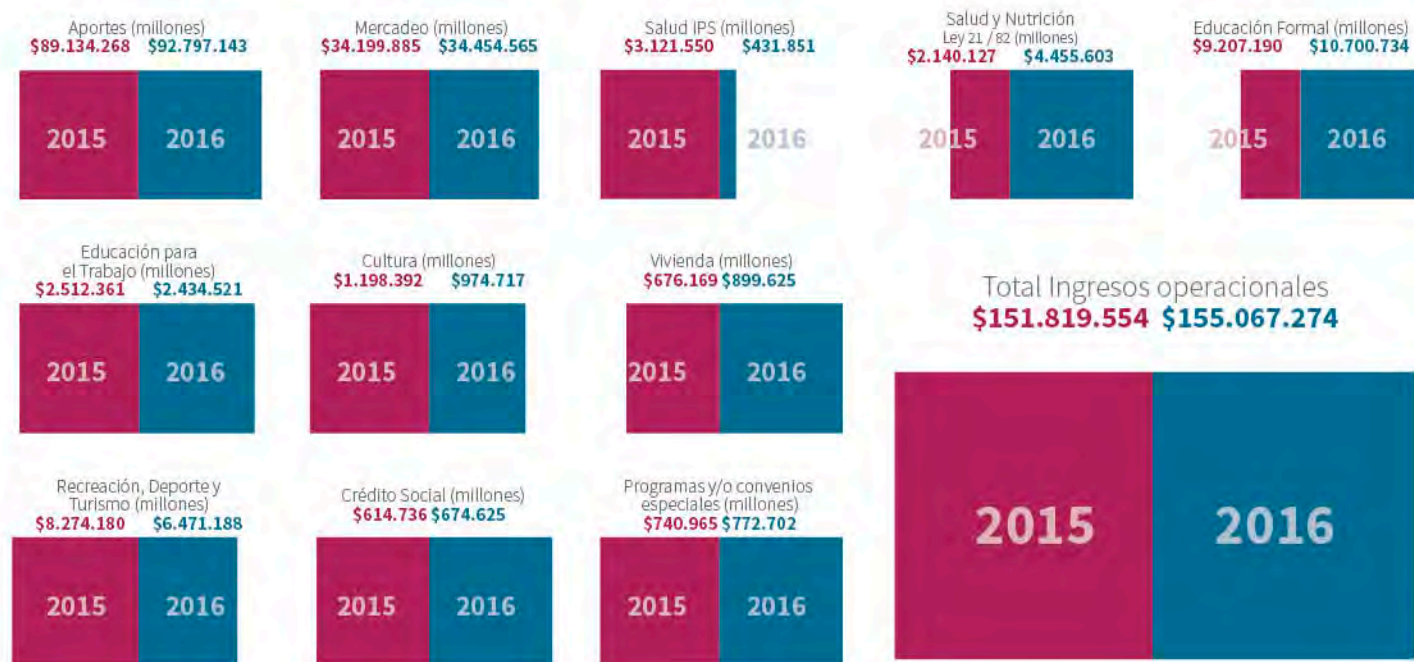
### Valor económico generado Cajasan 2016



Valor económico generado 2015 vs 2016

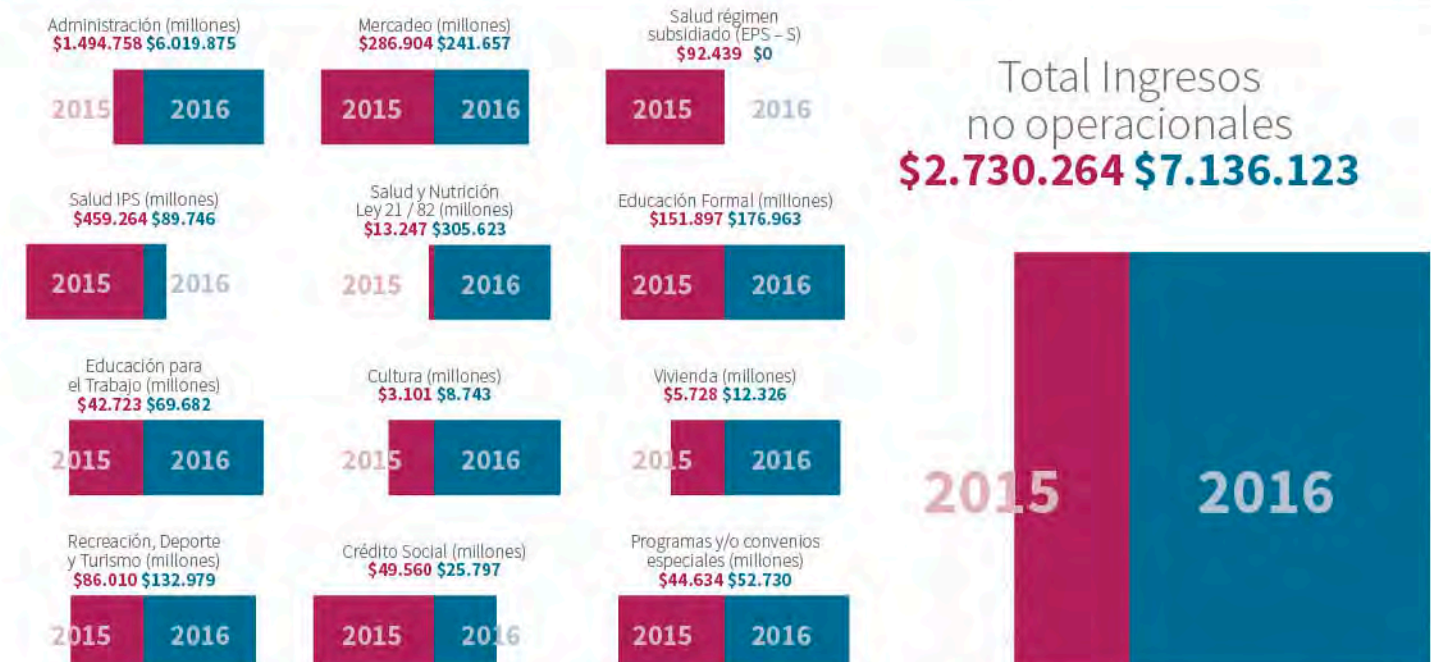
INGRESOS OPERACIONALES

	2015	2016
Aportes	89.134.268	92.797.143
Mercadeo	34.199.885	34.454.565
Salud - I.P.S.	3.121.550	431.851
Salud y Nutrición Ley 21 /82	2.140.127	4.455.603
Educación Formal	9.207.190	10.700.734
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	2.512.361	2.434.521
Cultura	1.198.392	974.717
Vivienda	676.169	899.625
Recreación, Deporte y Turismo	8.274.180	6.471.188
Crédito Social	614.736	674.625
Programas y/o convenios especiales	740.695	772.702
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>151.819.554</b>	<b>155.067.274</b>



INGRESOS NO OPERACIONALES

	2015	2016
Administración	1.494.758	6.019.875
Mercadeo	286.904	241.657
Salud Régimen Subsidiado (EPS-S)	92.439	0
Salud - I.P.S.	459.264	89.746
Salud y Nutrición Ley 21/82	13.247	305.623
Educación Formal	151.897	176.963
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	42.723	69.682
Cultura	3.101	8.743
Vivienda	5.728	12.326
Recreación, Deporte y Turismo	86.010	132.979
Crédito Social	49.560	25.797
Programas y/o convenios especiales	44.634	52.730
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>7.136.123</b>	<b>2.730.264</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>154.549.817</b>	<b>162.203.397</b>

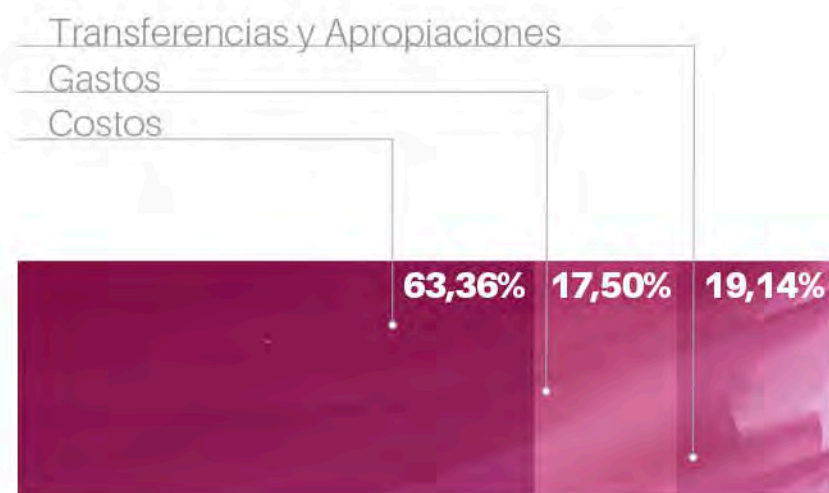


### Valor económico distribuido Cajasan 2016

El valor económico distribuido de **Cajasan** fue de \$145.370, con un crecimiento de 4,15% con respecto al 2015 (\$139.581), proveniente del saldo total de los costos (\$92.101 millones), gastos (\$25.466), transferencias y apropiaciones (\$27.822 millones) en el 2016.



### Valor económico distribuido Cajasan 2016



### Valor económico distribuido 2015 vs 2016

Costos (millones)	
\$89.492.782	2015
\$92.101.422	2016

Gastos operacionales (millones)	
\$24.245.739	2015
\$23.878.944	2016

Gastos No operacionales (millones)	
\$2.426.511	2015
\$1.520.387	2016

Transferencias y apropiaciones (millones)	
\$23.380.352	2015
\$27.822.113	2016

### Valor económico retenido Cajasan 2016

Con las metas alcanzadas y el crecimiento de los últimos años, **Cajasan** en la vigencia 2016 logró un valor económico retenido equivalente a los \$16.833 millones, garantizando la accesibilidad como derecho equitativo y justo para el beneficio y compensación de las familias santandereanas con obras y programas de beneficio social que tendrán ejecución en la vigencia 2017.

## Resultado del ejercicio

\$14.968.887	2015
\$16.833.393	2016

## 6.1.1 INVERSIÓN EN NUEVAS SEDES

Garantizaremos, para la vigencia 2017, la accesibilidad como derecho equitativo y justo para el beneficio y compensación de las familias santandereanas con iniciativas estratégicas que contribuyan al progreso de la región dando una solución efectiva a las necesidades básicas primordiales de nuestros grupos de interés.

En esta medida, consolidaremos la construcción de una sociedad más equitativa, social e incluyente que combata las brechas sociales presentes en el Departamento con proyectos que han generado, durante casi seis décadas, historias de vida al regalar momentos llenos de ilusión, felicidad, alegría y diversión.

Fiel a este compromiso, **Cajasan** tiene proyectado invertir \$12.090 millones en obras y programas de beneficio común con el propósito de seguir fortaleciendo sus servicios sociales para las próximas generaciones.

En primera instancia, se ampliará la infraestructura propia del Centro Recreacional Campoalegre para la construcción de una Ciudadela Educativa que brinde

bienestar, conocimiento y aprendizaje a niños y jóvenes santandereanos.

Así mismo, se llevará a cabo la modernización y adecuación de la estructura actual del Centro Educativo Cajasan Lagos que permitirá no solo la optimización de los espacios deportivos, recreativos y culturales de la sede, sino también mejorar la calidad de vida de la comunidad educativa.

Por otra parte, se tiene estimado la compra de un terreno en el embalse Topocoro para la construcción de una nueva sede recreativa y Centro Integral de Servicios de la Caja de Compensación. En este momento, el proyecto se encuentra en fase de estudio.

Por todo lo anterior, **Cajasan** sigue demostrando que es una aliada del crecimiento, progreso y desarrollo de Santander al 'seguir dejando huella en la tierra que nos vio nacer' con hechos y propuestas acordes al progreso dinámico y social de la región.

## 6.1.2 CUOTAS MONETARIAS

En el 2016, logramos impactar positivamente a nuestra población afiliada al mejorar sus condiciones de vida y capacidad adquisitiva en el mercado mediante la asignación y entrega efectiva de un auxilio monetario por valor de \$28.050 (con un incremento del 7,26% en relación al año anterior) para las familias con menores ingresos para el alivio de sus cargas económicas frente al sostenimiento de su hogar.

Para tal efecto, otorgamos un total de 1.092.960 cuotas monetarias pagadas durante la vigencia por valor de \$31.717 millones, beneficiando mensualmente un promedio de 96.413 personas a cargo de los trabajadores afiliados, atendidos en 14 Centros Integrales de Servicios de Santander.

El pago de la cuota monetaria, fue distribuido de la siguiente manera:

- Zona Centro:** 856.795 cuotas monetarias para los beneficiarios de las Provincias de Soto y García Rovira (Bucaramanga, Girón, Piedecuesta, Málaga y Lebrija).
- Zona Sur:** 118.975 cuotas monetarias para las Provincias de Guanentá, Comunera y de Vélez (San Gil, Socorro, Barbosa y Vélez).
- Zona Norte:** 117.190 cuotas para los trabajadores afiliados de la Provincia de Mares (Barrancabermeja, Cimitarra, Puerto Wilches, San Vicente de Chucurí y Sabana de Torres).

## 6.2 EXPERIENCIAS DE VALOR SUPERIOR

Con el objetivo de promover la equidad, la economía y la calidad de vida en las familias afiliadas que devengan menos de cuatro salarios mínimo legales vigentes, **Cajasan** en el 2016 creó mecanismos de accesibilidad a servicios sociales con subsidios en especie para el beneficio de 239.061 afiliados de las categorías A y B con el desarrollo de 17 programas especiales:

### SUBSIDIO

#### Bono Regalo Escolar Cajasan

Durante la temporada escolar, **Cajasan** otorgó Bono Regalo Escolar a 26.417 afiliados de las categorías A y B con hijos en edad escolar (6 a 16 años) en todo el Departamento. Este beneficio no sólo contribuyó con la economía del hogar, también estimuló el regreso a clases con productos de calidad. Para asignar este beneficio se destinaron \$660 millones.

#### Kit Escolar Cajasan

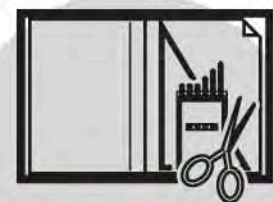
En los municipios de Santander se entregaron 12.605 Kits Escolares a hijos de trabajadores afiliados A y B en edad escolar básica y media, residentes fuera de Bucaramanga y su área metropolitana. La inversión del beneficio fue de \$315 millones.

#### Navidad al Parque

4.977 afiliados con su grupo familiar recibieron tiquetes de ingreso para disfrutar del evento 'Navidad al Parque', evento cultural que incentivó la unión familiar en la temporada de fin de año. Por este concepto, se ejecutaron recursos por valor de \$36 millones.

**26.417**

afiliados de las categorías A y B recibieron bono escolar.



**12.605**

afiliados recibieron Kits Escolares en municipios.

### EDUCACIÓN

#### Becas Estudiantiles

Se asignaron 214 subsidios a través del programa de Becas CERES que facilitó a sus beneficiarios la realización de sus estudios en Instituciones de Educación Superior. Así mismo se respaldó económicamente la preparación de jóvenes para las pruebas de estado. Los beneficios fueron equivalentes a \$64 millones.

### SALUD

Se ejecutaron \$314 millones en los siguientes programas:

#### Vacunación Complementaria

3.364 personas beneficiadas a través de la aplicación de vacunas complementarias al PAI con una inversión de \$156 millones.



**3.364**

beneficiarios del subsidio aplicado en vacunación complementaria.



  
**5.807**  
beneficiarios del subsidio en nutrición complementaria.

### Nutrición Complementaria

Se aplicaron 5.807 subsidios equivalentes a \$158 millones para el programa de Nutrición Complementaria, contribuyendo con la mejora del estado nutricional de niños menores de un año, jóvenes, adultos mayores y madres lactantes.

### RETAIL

#### Subsidio Supermercados Cajasan

137.515 subsidios, equivalentes a \$1.095 millones se otorgaron a los trabajadores afiliados categorías A y B a través de la red de Supermercados propios en el Departamento.

#### Subsidios Supermercados en Convenio

33.571 afiliados se beneficiaron de los subsidios aplicados a la canasta familiar a través de los supermercados en convenio en los municipios donde no se cuenta con punto de venta propio. Por este concepto se asignaron recursos por valor de \$293 millones.

#### Mercajasan

Nuevo programa que buscó incentivar el consumo de 23 productos básicos de la canasta familiar, de referencias reconocidas y de excelente calidad. 9.111 trabajadores de las categorías A y B se beneficiaron de los mercados entregados a través de los Supermercados Cajasan. La inversión para este programa fue de \$350 millones.

#### En Navidad, Cajasan te da más

2.441 afiliados de las categorías A y B reclamaron bono especial para adquirir, en los Supermercados **Cajasan**, 50 productos en promoción 2x1. Para este bono se destinaron \$253 millones.

## RECREACIÓN, DEPORTE Y HOTELERÍA

### Destinos y aventuras

602 afiliados y su grupo familiar del área metropolitana de Bucaramanga y municipios, visitaron los Centros recreacionales Campoalegre y Mundo Guarigua a través del programa 'Destinos y aventuras', a través del cual se les otorgó un subsidio del 100% aplicado en un pasadía con transporte, almuerzo y refrigerio. Se ejecutaron recursos por el orden de \$41 millones.

### Aquaventura

La diversión y entretenimiento se hizo realidad a través del programa 'Aquaventura', 1.996 afiliados categorías A y B pudieron acceder a los servicios de recreación en zonas donde **Cajasan** no cuenta con infraestructura propia. Se destinaron \$12 millones para su desarrollo.

### Recreovacaciones

125 hijos de los trabajadores afiliados pertenecientes a las categorías A y B se beneficiaron de las jornadas recreativas en época de vacaciones. Este programa tuvo una ejecución de \$18 millones.

### Turismo Regional

114 afiliados y sus familias participaron del programa Turismo Regional, a través del cual visitaron y disfrutaron nuevos destinos turísticos de la región, como el Cerro del Santísimo, Hacienda El Roble y el Parque Nacional del Chicamocha. Los beneficiarios recibieron subsidios del 30% y 50%, según su categoría de afiliación A y B.

### Turismo Días de Sol

145 afiliados de las categorías A y B se tomaron sus 'Días de Sol' para el descanso físico y aprovechamiento del tiempo libre en los Centros Vacacionales y Turísticos **Cajasan**, Campoalegre en Piedecuesta y Mundo Guarigua en San Gil. Este programa ejecutó recursos por \$15 millones.



  
**239.061**

afiliados A y B beneficiarios de los programas con subsidio en especie.

## 6.2.1 CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO EDUCATIVO CAJASAN

El Centro Educativo Cajasan propicia, a través de su modelo pedagógico 'autonomía para el aprendizaje autónomo', la formación, disciplina, integralidad y capacidad de razonamiento de los profesionales del mañana mediante escenarios fundamentales para el desarrollo de su personalidad, aprendizaje y conocimiento del entorno.

La propuesta educativa del Centro Educativo Cajasan apunta esencialmente a la búsqueda de escenarios, actores y fines pedagógicos que complementen el aprendizaje de niños y jóvenes santandereanos, fundamentales en el desarrollo de su personalidad, centrando sus acciones en tres premisas:

- El hombre es un ser integral y en continuo proceso de crecimiento.
- La sociedad tiene la responsabilidad de impulsar el desarrollo del hombre.
- La educación es el proceso a través del cual la sociedad hace posible dicho desarrollo.

Desde ese saber teórico-práctico orientamos el desarrollo de la autonomía en niños y jóvenes al optar por nuevas didácticas que reconceptualizan el proceso de aprendizaje, crean nuevos ambientes de estudio, visualizan nuevas representaciones de los actores del

acto pedagógico y conciben nuevas relaciones entre el maestro, estudiante, la familia y el entorno.

Fiel a esta iniciativa, el Centro Educativo Cajasan ha mantenido, desde su creación hace 46 años, una propuesta educativa de alta calidad con subsidios y tarifas diferenciales de acuerdo con el nivel de ingresos de sus afiliados. En materia de compensación, el 38% de la población infantil pertenece a la categoría A y el 19% es de categoría B.

De carácter privado con calendario A mixto y énfasis técnico comercial, la institución educativa cuenta con una oferta educativa de 2 Centros Educativos para básica primaria y secundaria y cinco preescolares ubicados en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y San Vicente de Chucurí.

Como propuesta de valor agregado, **Cajasan** opera los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en convenio con el ICBF Luz del Cielo, Zapamanga, Piedecuesta y Monseñor Jaime Prieto Amaya en Barrancabermeja junto al Hogar Infantil Las Acacias en El Playón.

Adicionalmente, para complementar su aprendizaje y conocimiento, el Centro Educativo Cajasan ofrece a sus estudiantes instalaciones físicas cómodas, en donde se cuenta con el Centro Recreacional Campoalegre ubicado en Kilometro 13 vía a Piedecuesta, el uso de Tecnologías

de la Información y la Comunicación - TIC y programas complementarios a su formación integral tales como el Club de las Naciones Unidas, inglés, literatura, filosofía, matemáticas, escuelas deportivas, coro infantil, danzas, refuerzo y talleres académicos.

### Educación para Adultos

Mediante este programa consideramos la inclusión educativa desde el respeto a las diferencias individuales y condiciones específicas del estudiante joven o adulto.

Desde la concepción que la educación es una estrategia para el desarrollo humano, consideramos que los jóvenes y/o adultos son:

- Personas con aspiraciones y sueños por realizar en aras de aportar al mejoramiento de su familia y del país.
- Seres con potencialidades, que puede desarrollar a lo largo de la vida.
- Actores decisivos de su presente y de su futuro al aspirar al mejoramiento de su calidad de vida.

En este sentido, el programa busca a través de un proceso dinámico de aprender a pensar, de autoaprendizaje, de comunicación y participación desarrollar las destrezas y conocimientos básicos que son prerrequisitos para una capacitación laboral y para la continuidad de la educación básica hacia etapas más avanzadas de formación.

De carácter semi-escolarizado, es decir, el participante asiste solamente en fin de semana al centro educativo, brindándole la oportunidad de estudiar los contenidos de forma independiente en los distintos módulos de instrucción. En las sesiones presenciales aclara, amplía y refuerza su aprendizaje bajo las orientaciones de

un docente, fortaleciendo además la comunicación e interacción.

El bachillerato es semestralizado, cada seis meses cursa un grado y se ven todas las áreas contempladas en la Ley 115 de 1994, con una duración de 3 años.

El proceso se realiza por medio de módulos, para Primaria y guías de aprendizaje a partir de 6 grado de Bachillerato, no es validación es un bachillerato formal por ciclos. Al terminar el proceso de formación el estudiante recibe el título de bachiller académico

### Red de Bibliotecas Cajasan

Disponemos, a través de la Red de Bibliotecas Cajasan, de escenarios idóneos para la formación, investigación, reflexión, recreación y enriquecimiento cultural en un ambiente tranquilo y creativo, donde se cuenta con más de 5 millones de volúmenes de documentos impresos y digitales en todas las áreas del saber y diferentes formatos que llevan a nuestros usuarios y visitantes por el universo del conocimiento.

### Servicios

- Promoción de lectura y escritura como prácticas sociales y culturales
- Formación de usuarios como orientación para el aprovechamiento de los recursos de información
- Aprendizaje y conocimiento a través de la lúdica como recreación y educación para el tiempo libre

### Actividades

- Consulta
- Encuentro con autor
- Hora del cuento
- Taller de poesía
- Títeres



En el 2016, 337.506 usos, representados en 33.145 personas, disfrutaron de actividades de promoción de lectura en programas como Club de Grandes Escritores, Talleres de Formación Literaria y Poemario, que se convirtieron en el escenario idóneo para incentivar el enriquecimiento cultural, la investigación y reflexión en un ambiente tranquilo y creativo para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

#### Biblioteca pública rural para adultos

Con este nuevo servicio, **Cajasan** buscó la generación de espacios libres, públicos y gratuitos que brindara oportunidades a los usuarios mayores, a través de programas y eventos propicios para el desarrollo social en lo rural con acceso a materiales de lectura variada que estimula la memoria.

Durante la vigencia 2016, se beneficiaron mediante talleres literarios a 238 adultos mayores de los municipios de San Vicente de Chucurí, El Playón, Rionegro, San Gil, Güepsa y Vélez.



## 6.2.2 DEPORTES Y ACTIVIDADES DE RECREACIÓN

Desde la Unidad de Recreación, Deporte y Hotelería, contribuimos con la diversión, el entrenamiento físico, la recreación sana y feliz de las familias, ofreciéndoles espacios para compartir memorables experiencias de vida, en ambientes naturales y encantadores que ofrecen una estadía placentera en nuestros centros vacacionales.

#### Centro Recreacional Campoalegre

Impactamos a 192.084 personas, que generaron una participación de 414.010 usos entre afiliados, personas a cargo y comunidad en general, en la sede Recreacional Campoalegre ubicada a 15 minutos de Bucaramanga, en el kilómetro 13 de la vía a Piedecuesta.

Con una extensión de 17 hectáreas, Campoalegre dispone de espacios ideales para la sana diversión, recreación, entretenimiento e integración familiar con programas y servicios tales como:

- : Amplias zonas verdes
- : Servicio de restaurante y cafetería
- : Kioscos
- : Zona de camping
- : Piscina para adultos y niños
- : Tobogán
- : Zona infantil
- : Golfito
- : Escenarios deportivos
- : Bolo criollo
- : Tejo
- : Minitajo
- : Cancha sintética
- : Cancha en grama natural
- : Cancha de voleibol arena
- : Cancha de tenis de campo
- : Cancha múltiple.

En nuestros escenarios deportivos atendimos a 5.688 personas las cuales generaron una participación de 13.072 usos donde disfrutaron afiliados y comunidad general.

## Centro Recreacional Mundo Guarigua

Atendimos a 29.802 personas, representados en 74.125 usos entre afiliados, personas a cargo y comunidad en general, en el Centro Recreacional Mundo Guarigua ubicada a solo a 10 minutos del municipio de San Gil, vía Pinchote.

Con una extensión de 24 hectáreas, Mundo Guarigua cuenta con zonas destinadas al sano esparcimiento y recreación de todos nuestros afiliados y público en general.

### Servicios

- Dos conjuntos de piscinas
- Cancha múltiple
- Billar
- Pool
- Juegos de tejo, minitejo, bolo criollo
- Restaurante
- Amplias zonas verdes para la práctica de caminatas
- Servicio de camping con carpa o sin carpa.

A través del servicio de camping del Centro Recreacional Mundo Guarigua, logramos atender a 370 afiliados de las Provincias Guantán, Comunera y Vélez. Se generaron 728 usos.

En **Cajasan**, trabajamos por mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados generando espacios ideales para la recreación, diversión e integración familiar por lo que, en el 2016, desarrollamos las siguientes actividades buscando brindar salud, bienestar y armonía a todas las familias santandereanas.

## Deportes

### Escuelas de Formación Deportiva

5.556 participantes de las Escuelas de Formación Deportiva Cajasan en el 2016; este programa buscó fortalecer y descubrir talentos para dar inicio a la vida deportiva y de alto rendimiento, alineada con valores y fomentando el compromiso con una mejor sociedad. Estas experiencias registraron un total de 26.560 usos.

### Festivales Deportivos

Estrechamos lazos de amistad entre los colaboradores de nuestras empresas afiliadas en un ambiente de sana competencia, fomentando el trabajo en equipo y el espíritu competitivo.

Por tal motivo, generamos actividades deportivas con la participación de 900 deportistas en un espacio de integración, cordialidad y sana competencia, enmarcadas dentro de un programa denominado festival, donde cada una de las delegaciones tuvieron la oportunidad de demostrar su talento y habilidades deportivas, así como su capacidad para competir, ser productivo y trabajar eficazmente en equipo.

### Torneos Abiertos

Programa dirigido a todos los trabajadores afiliados y no afiliados, deportistas entre los 18 años y los 45 años, donde se obtuvo una participación de 996 personas, representadas en 10.961 usos durante la vigencia del desarrollo de los torneos.

### Olimpiada Interempresas

En la edición No. 32 de las Olimpiadas Interempresas, **Cajasan** contó con la participación de 1.276 deportistas trabajadores de 86 empresas afiliadas en las disciplinas de fútbol, microfútbol, baloncesto, voleibol, tejo, minitejo, bolo criollo, bolo americano y tenis de campo. Estas competencias generaron 13.280 usos.

Se logró atender en la línea deportes un total de 3.172 personas las cuales nos generaron una participación de 35.936 usos logrando así la satisfacción de trabajadores y empresas afiliadas que utilizan los servicios brindando bienestar y salud en la ejecución de los diferentes programas.

## Línea Recreativa

Brindamos programas recreativos encaminados a aportar al desarrollo integral de los trabajadores y sus familias, fomentar el bienestar personal y social de afiliados y no afiliados con un equipo especializado dispuesto para atender el desarrollo de sus actividades grupales e individuales.

### Vacaciones Recreativas

Contribuímos al sano esparcimiento de los niños y niñas en época de vacaciones; propiciando a la integración, el compañerismo, trabajo en equipo, mejorando su estilo de vida, dentro de un ambiente de alegría y compañerismo.

Las actividades recreativas impactaron a 10.834 personas, se registraron 37.074 usos. La realización de actividades empresariales de bienestar, recreo-deportivas, recreación dirigida con adultos y niños, desarrolladas gracias a los esfuerzos compartidos entre las empresas y sus trabajadores para garantizar bienestar, seguridad y salud en el trabajo.

## 6.2.3 ACCESO A VIVIENDA

**Cajasan**, a través de la Unidad de Vivienda y Construcción, maneja una gestión diferenciadora orientada a la competitividad para construir una sociedad más justa con equidad.

### Nuevas estrategias de innovación para los procesos de gestión de proyectos de vivienda

Teniendo en cuenta la importancia de identificar un esquema de gestión claro que contribuya a la formulación ordenada y coherente de proyectos de vivienda que generen valor social, sean una solución real, dignificadora para sus habitantes, además de servir como instrumento referenciador de ordenamiento urbano para la comunidad en general. Por tal razón, la Unidad de Vivienda y Construcción desarrolló en la presente vigencia, las siguientes estrategias:

#### Terreno Vivo

Propuesta de aplicación de instrumentos de planeamiento urbano y la implementación normativa para la gestión de suelo.

#### CAVITAT

Esquema de estructuración de proyectos que integren actores públicos y privados.

#### Centro de Referenciación Urbana

Se encargará de desarrollar, mediante un software, un sistema de información que apoyará a los diferentes actores de la cadena de vivienda para ofrecerle al beneficiario, constructor, ente financiero, municipio y demás involucrados, soluciones a la medida, según su necesidad.

Con base en las anteriores estrategias, sobresalen los siguientes hechos destacables:

• Durante la vigencia, se llevaron a cabo cinco (5) Ferias de Vivienda con el propósito de dar a conocer a la población afiliada la gran oferta de vivienda social en Santander, además de permitir la exhibición de importantes proyectos habitacionales, las ferias permitieron brindar alternativas de crédito hipotecario con tasas bajas y grandes facilidades. En definitiva, se logró un total de 195 ventas por valor de \$18.149 millones.

• Adicionalmente, **Cajasan** obtuvo la certificación en el programa de profesionales de Gestión del Hábitat en el Sistema de la Compensación Familiar, de la Universidad de Los Andes, para la formulación y construcción de proyectos de vivienda propios. Este reconocimiento ratifica a la Caja como agente generador de cambio al asegurar respaldo y calidad de vida constante en sus grupos de interés.

### Gestión Unidad de Vivienda y Construcción

En este sentido, consolidamos el Subsidio Familiar de Vivienda como uno de los instrumentos que facilita la adquisición, construcción o mejoramiento de una Vivienda de Interés Social (VIS), orientando a la población Colombiana al brindar una atención especial a las familias con menores ingresos y en condiciones de vulnerabilidad.

### COBERTURAS POR LINEAS Y PRODUCTOS

Línea	Productos	Unidad de Medida	CONSOLIDADO				
			PPTO 2016	Ejecución 2016	% Cumplimiento	Ejecución 2015	%Var 2016/2015
FOVIS	Certificado de Elegibilidad	Personas	36	28	78%	36	-22%
	Certificado de Existencia y Habitabilidad	Personas	360	280	78%	365	-23%
	Certificaciones de Vivienda	Personas	490	1437	293%	1379	4%
	Capacitación Talleres informativos ABC - Afiliados e Independientes	Personas	1200	2580	215%	2001	29%
	S.F.V. Asignados (Vivienda Nueva)	Personas	448	483	108%	554	-13%
	S.F.V. Asignados (Construcción en Sitio Propio)	Personas	20	11	55%	17	-35%
	S.F.V. Asignados (Mejoramiento de Vivienda)	Personas	20	3	15%	14	-79%
FONVIVIENDA	S.F.V. Pagados	Personas	360	269	75%	321	-16%
	S.F.V. Asignados VIPA	Personas	287	343	120%	N/A	0%
Formulación y Diseño de Proyectos	S.F.V. Pagados FONVIVIENDA	Personas	60	62	103%	N/A	0%
	Certificado de Elegibilidad de Proyectos	Personas	4	6	150%	N/A	0%
	Formulaciones y diseños	Proyectos	1	1	100%	N/A	0%



**15.309**  
beneficiarios de los procesos  
de orientación laboral



**10.035**  
capacitados en los talleres de  
orientación laboral



**3.345**  
cesantes se vincularon a la  
vida laboral

## 6.2.4 GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

### Centro de Empleo Cajasan

Mediante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan, los niveles de empleabilidad y formalidad en la región se fortalecieron gracias a la alianza estratégica con empresarios, trabajadores afiliados y grupos de interés.

Los resultados del 2016 fueron:

- : 15.745 hojas de vida registradas e inscritas
- : 15.309 personas atendidas en los procesos de orientación laboral
- : 10.035 capacitados en los talleres de orientación laboral
- : 10.937 remisiones a empresas
- : 9.066 vacantes laborales publicadas
- : 3.345 personas colocadas

Adicionalmente, se amplió la oferta de servicios con una nueva sede en el municipio de Girón y la Unidad Móvil de Empleo Cajasan que recorre los municipios de Santander donde **Cajasan** no cuenta con infraestructura propia, ofreciendo asesoría a las empresas que buscan talento humano que cumplan con los requisitos establecidos en sus vacantes, contribuyendo con la formalización y generación de empleo en todo el Departamento.



### Programa '40 mil primeros empleos'

**Cajasan** avanzó significativamente en la asignación y colocación de 729 jóvenes santandereanos entre los 18 y 28 años vinculados al programa '40 mil primeros empleos' en 121 empresas afiliadas a la Caja de Compensación como la Fundación Cardiovascular, Zona Franca S.A., Fundación FOSUNAB, Delthac 1 Seguridad, FOSCAL, Distrimarcas, Fundación Montañas Azules, MEDITEP, CISAS, entre otras, con una asignación de \$5.375 millones.

**729**  
jóvenes colocados en empresas  
afiliadas con el programa de 40  
mil primeros empleos

**40.000**  
Primeros empleos  
Es talento, No palanca



### Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan, reconocida por la calidad y eficacia de sus servicios

Por cumplir con los objetivos trazados, su eficacia, calidad y manejo responsable en los procesos de registros de hoja de vida, inscripción de vacantes, capacitación, orientación laboral, personas remitidas y colocadas en empresas santandereanas, la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, Cajasan, obtuvo el primer lugar dentro de los Centros de Empleo de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) tipo II en el país.

A este reconocimiento, se suma ser la tercera Agencia de Gestión y Colocación de Empleo a nivel nacional de las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

El Servicio Público de Empleo implementó una herramienta para hacer seguimiento y analizar de forma comparada los resultados obtenidos por las Agencias de Empleo en el desarrollo de sus funciones basados en las dimensiones de cumplimiento de metas y eficacia; dando un resultado satisfactorio del 89,5% en índice de gestión 2016.



En este caso, la Agencia de Empleo Cajasan alcanzó un puntaje del 100% en la dimensión de cumplimiento de metas, mientras que en la dimensión de eficacia registró un valor de 79%. En este último, la Caja creció un 20,3% en comparación con la gestión realizada durante el año 2015.

### RESULTADOS DEL ÍNDICE DE GESTIÓN Y SUS DIMENSIONES PRINCIPALES 2016

Caja de Compensación Familiar	Dimensión		Índice Básico de Gestión	Posición Global
	Metas	Eficacia		
CAJASAN	100	79	89,5	3
COMFENALCO SANTANDER	95,3	81,2	88,2	4
CONFAMILIARES CALDAS	100	60,3	80,2	10
COMFAMILIAR HUILA	99,3	59	79,1	13
COMFAMILIAR RISARALDA	100	52	76	19
COMFABOY	100	50,8	75,4	21
COMFAMILIAR NARIÑO	98,8	51,8	75,3	22
COMFACAUCA	97,3	52,1	74,7	23
COMBARRANQUILLA	100	42,9	71,4	28
CAJAMAG	95,7	44	69,9	31
COMFAMILIAR ATLÁNTICO	98,1	39,9	69	33
COMFACESAR	100	33,2	66,6	35
<b>PROMEDIO TIPO II</b>	<b>98,7</b>	<b>53,9</b>	<b>53,9</b>	<b>76,3</b>

FUENTE: Servicio Público de Empleo.

## 6.2.5 PROGRAMAS TURÍSTICOS

En un mundo natural y de diversión, vive experiencias inolvidables. A través de nuestro operador turístico en Bucaramanga, se registraron 3.673 usos en los programas turísticos regionales y nacionales.

### Hotel Mundo Guarigua Cajasan

Uno de los destinos más atractivos para pasar vacaciones en Santander, a tan solo 5 minutos del municipio de San Gil, en el kilómetro 3, jurisdicción de Pinchote. Un lugar ideal para la integración y el descanso en un ambiente natural, tranquilo y de confort.

Mundo Guarigua tiene una extensión de 27 hectáreas con espacios diseñados para vivir experiencias llenas de diversión y descanso. Sus modernas instalaciones tienen capacidad para albergar 300 personas entre afiliados y visitantes.

Su amplio portafolio de servicios lo sitúa como uno de los más importantes de la Provincia Guanentina, pues ofrece planes familiares, regionales, nacionales e internacionales donde los turistas pueden disponer de zonas húmedas, canchas, gimnasio, spa, además de poder practicar deportes extremos, hacer camping y admirar el imponente río Fonce.

Disfrute con sus seres queridos un conjunto de atracciones y espacios creados para que su estadía en Mundo Guarigua sea una experiencia inolvidable.

### Celebre en un espacio mágico y natural

Si desea organizar la celebración de su boda, 15 años, bautizo, cumpleaños, primera comunión, entre otras, en un ambiente rodeado de naturaleza, tranquilidad y armonía, Mundo Guarigua pone a su disposición amplios y cómodos espacios, ideales para este momento memorable.

Contamos con un portafolio de servicios, adaptado a sus preferencias y presupuesto con un equipo de profesionales y aliados dispuesto a ofrecerle la mejor atención para usted y sus invitados.

Gracias a su amplia capacidad para albergar a más de 300 personas, Mundo Guarigua se convierte en el lugar ideal para que esa fecha especial sea como siempre la ha soñado.

Adicionalmente, disponemos de la Capilla 'Nuestra Señora Milagrosa' para compartir momentos especiales.

Mundo Guarigua brinda propuestas a la vanguardia, creativas tendencias, sabores, colores y detalles importantes para que su celebración sea inolvidable.

### Centro de Convenciones Cajasan Mundo Guarigua

Encuentra todo lo necesario para el desarrollo del turismo corporativo, congresos, convenciones, asambleas, conferencias a nivel nacional e internacional, así como eventos sociales. Diseñado con una moderna tecnología, el Centro de Convenciones ofrece 3 auditorios ajustables con capacidad para 400 personas.

Cuenta además con:

- Wi-Fi
- Iluminación central
- Aire acondicionado
- Sonido acústico
- Video beam inalámbrico
- Servicio de coffee break
- Lobby de descanso
- Circuito cerrado de televisión
- Zona de parqueo

### Spa Mundo Guarigua

Lugar mágico enmarcado en la montaña que invita a descubrir todo un mundo de sensaciones de armonía y bienestar. Brinda servicios de relajación y estética, donde la salud y la belleza se verán recompensadas con los tratamientos realizados en el ambiente adecuado de iluminación, sonido y aroma para este momento de descanso y tranquilidad.

### Conexión con la naturaleza

Anímate a vivir una aventura ecológica sin salir de Mundo Guarigua Cajasan. Siga el sendero ecológico y contemple la imponencia del Río Fonce y sus rápidos. También, ofrecemos como alternativa visitar la piedra energética Guane y practicar deportes extremos como canotaje, rappel, senderismo en las cascadas de Juan Curí y camping.

### Hotel Campestre La Casona Campoalegre

Disfrute sus vacaciones en el Hotel Campestre La Casona Campoalegre que ofrece piscinas, tobogán, parque infantil, canchas de voleibol arena, baloncesto, microfútbol, fútbol, tenis de campo, bolo criollo, tejo, minitejo, amplios kioscos y zonas de descanso entre otras atracciones, que le permitirán deleitarse, descansar y contemplar toda la naturaleza de la sede vacacional. Contamos también con servicio de Internet Wi-fi.

### Cabañas

Cinco cabañas independientes dotadas con cocina, nevera, televisión por cable y BBQ para que en su estancia tenga la mayor tranquilidad y pueda reencontrarse con la naturaleza de un verdadero lugar campestre, sin alejarse de la ciudad.

### Habitaciones

Cinco cómodas y acogedoras habitaciones en acomodación múltiple para que disfrute el contacto directo con la naturaleza, el entorno de los jardines y senderos.

### Apartamentos

Contamos con dos apartamentos, ideales para familias y amigos que desean disfrutar de un espacio tranquilo y acogedor. Dotadas con cocina, sala de televisión, balcón, minibar y televisión por cable.

### Salones y auditorios Campoalegre

**Cajasan** presenta una excelente alternativa para el éxito de sus eventos, conferencias, seminarios y recepciones. Disponemos de seis salones con capacidad para 410 personas.

- Aire acondicionado
- Ayudas audiovisuales
- Wi-Fi
- Estación de café. Horario: 8 a.m. a 9 a.m. – 2:30 a 3:30 p.m.
- Servicio de restaurante para refrigerios.

#### Salón Guanentá

Capacidad: 35 Personas.

#### Salón Comuneros

Capacidad: 35 Personas.

#### Salón García Rovira

Capacidad: 70 Personas.

#### Salón Soto

Capacidad: 70 Personas.

#### Salón Vélez

Capacidad: 50 Personas.

#### Salón Santander

Capacidad: 150 Personas.



## 6.2.6 ALTERNATIVAS EN SERVICIOS FINANCIEROS

Financiamos, a través de las diferentes líneas de Crédito Afortunado Cajasan, los sueños, metas y propósitos de las familias santandereanas con alternativas financieras, acordes a su realidad económica, que mejoraron su calidad de vida y consolidaron la realización de sus proyectos de vida.

### Crédito Afortunado Libre Inversión

El beneficiario es quien elige el propósito de su Crédito: bienestar de su hogar, mejoramiento de vivienda, electrodomésticos, materiales para reforma y construcción, turismo, recreación, entre otros aspectos. Durante el 2016, **2.283 afiliados** optaron por este servicio.

### Crédito Afortunado Mercadeo

**4.673 afiliados** realizaron las compras de útiles escolares e implementos educativos de sus hijos en la Feria Escolar Cajasan 2016 mediante pignoración de la cuota monetaria.

### Crédito Afortunado Estudio

Respaldamos a **103 afiliados** en la realización de su proyecto profesional, cursos cortos, diplomados, capacitación, programas técnicos laborales, vacaciones artísticas del Instituto Técnico Laboral Cajasan; así mismo, con esta línea pudieron financiar el pago de pensiones y matrículas en el Centro Educativo Cajasan por un monto 10 veces el valor de cuota monetaria.

### Crédito Afortunado Recreación y Turismo

En el 2016, **43 personas** utilizaron este servicio, donde brindamos espacios de bienestar, diversión y entretenimiento para la familia con vacaciones recreativas, escuelas deportivas y actividades sociales. Igualmente, apoyamos los planes vacacionales de nuestros afiliados.

### Crédito Afortunado Salud

Apoyamos a **27 afiliados** en sus tratamientos de odontología general y especializada, vacunas, nutrición complementaria, entre otros servicios que mejoraron su bienestar y calidad de vida.

Crédito  
afortunado  
cajasan

### Crédito Afortunado Consumo

**19 personas** utilizaron este servicio para hacer sus compras de la canasta familiar en los Supermercados Cajasan o en convenio al mejor precio.

### Otros servicios

**87 usuarios** accedieron a los servicios de educación financiera, microcréditos, entre otras líneas de atención. Adicionalmente, se ofertaron productos y servicios con aliados en temporadas especiales aportando oportunidades en descuentos especiales que contribuyeron con la economía familiar de nuestros afiliados.

### Programa Banca Ética

Iniciativa estratégica que brinda a nuestras empresas afiliadas una herramienta de análisis que busca generar conciencia de la importancia de la cultura del ahorro al enseñarles a invertir, ayudarles a hallar alternativas de solución, brindar asesoría con el tema de libranzas, entre otros aspectos.

Para el 2016, **1.128 trabajadores** afiliados de empresas vinculadas a **Cajasan**, tomaron conciencia del manejo responsable de sus finanzas y su importancia en el desarrollo familiar.



## 6.2.7 ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS DE LA CANASTA FAMILIAR

Para la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, el compromiso con la economía familiar de los hogares santandereanos es bien importante. Por tal razón, direcciona sus esfuerzos para que, a través de su red de 8 supermercados y 5 droguerías, no solo ofrezca productos de consumo masivo y medicamentos de primera calidad con precios accesibles.

Bajo el lema 'Tu compras, nosotros reinvertimos', buscamos que nuestros usuarios cada vez que realizaran sus compras en los Supermercados Cajasan, no solo ahorraran, sino también contribuyeran con la economía de la región e invirtieran en el desarrollo y bienestar social de las familias santandereanas, dándole una mejor calidad de vida a la población menos favorecida del Departamento.

Fiel a este propósito, durante la vigencia 2.016 se llevaron a cabo 18 eventos comerciales diseñados para generar ahorro en las compras de nuestros clientes y usuarios, impactando positivamente la economía familiar al recibir todos los medios de pago incluida la Tarjeta de Afiliación Multiservicios Cajasan con el subsidio familiar otorgado como beneficio a los afiliados.

Como propuesta diferencial, se llevaron a cabo dos eventos promocionales que buscaron incentivar el ahorro en los afiliados **Cajasan** categoría A y B. El primero de ellos fue Mercajasan, que benefició a 9.111 personas con

un mercado de 23 productos de la canasta familiar con subsidios por valor total de \$350 millones.

Del mismo modo, a través de la campaña 'En Navidad, Cajasan te da más'; 2.441 afiliados categorías A y B, adquirieron en los Supermercados Cajasan 50 productos en promoción 2x1 en referencias seleccionadas con un subsidio de \$253 millones.





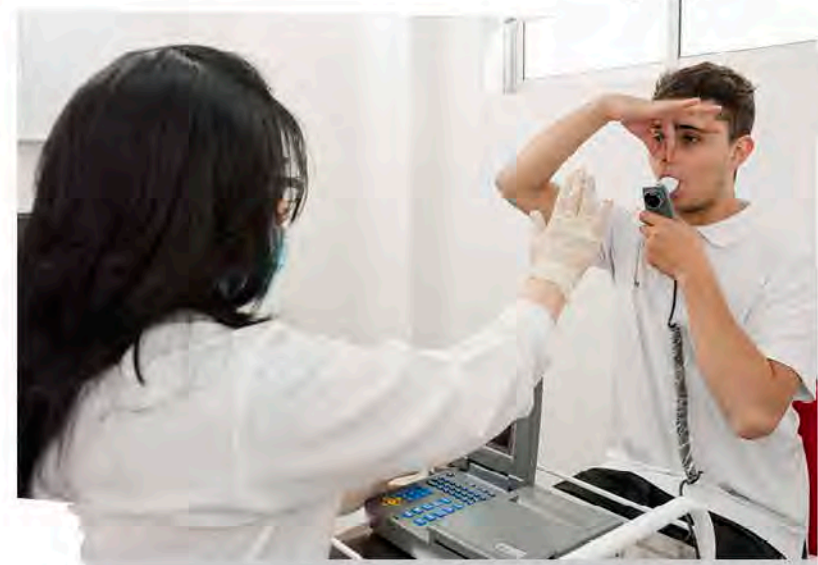
## 6.2.8 PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

Conscientes de proteger la salud de nuestros empresarios y trabajadores afiliados; la Caja de Compensación de los Santandereanos, a través de la IPS Cajasan, cuenta con programas, servicios y tratamientos que promueven el estilo de vida saludable, la prevención de enfermedades y el fomento del autocuidado de su población afiliada y comunidad en general en los municipios de Bucaramanga y Barrancabermeja.

Desarrollamos con éxito el programa 'Amo mi vida, cuidado mi corazón' que, para la presente vigencia, benefició a 40.032 trabajadores de 140 empresas afiliadas a **Cajasan** localizadas en 14 municipios de Santander, la implementación del programa permitió la prevención y mitigación de enfermedades cardiovasculares en la región.

Comprometidos con el sector rural y desde la perspectiva integral que demanda la consideración de la salud, en el 2016 inició el programa de Sonrisas Health, a través del cual logramos atender a 100 trabajadores en empresas del sector rural de los municipios de Lebrija, Mesa de los Santos y San Alberto, quienes accedieron a los servicios de examen odontológico, promoción y prevención en salud oral.

Finalmente, a través del Centro de Rehabilitación de Terapia Física y Respiratoria ofrecemos servicios de rehabilitación integral, terapia física, terapia del lenguaje, terapia respiratoria, terapia psicológica; buscando con ello alcanzar los más altos niveles funcionales posibles para que nuestros usuarios puedan integrarse, de manera exitosa, a la sociedad, a la vida diaria y laboral.



## 6.2.9 CAJAS SIN FRONTERAS

Facilitamos, con el respaldo de aliados estratégicos, la accesibilidad, servicios de calidad y atención oportuna a diversos grupos poblacionales en todo el Departamento.

Gracias al programa Cajas Sin Fronteras somos la única Caja de Compensación Familiar en Santander que forma parte de este proyecto, asegurando que nuestros afiliados accedan a los servicios y beneficios de las 27 Cajas pertenecientes a la red de aliados.

Durante el 2016, 728 afiliados de otras Cajas de Compensación a nivel nacional se beneficiaron de este convenio en las diferentes regiones del país, accediendo a servicios de Recreación, Deporte y Turismo.

Así mismo, 587 afiliados a **Cajasan**, disfrutaron de los mismos servicios y beneficios en otras Cajas de Compensación del país.



Cajas sin  
Fronteras

## 6.3 NUESTRA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Hace 15 años, Cajasán anunció la primera destinación de recursos para el desarrollo de programas especiales de atención a la población infantil vulnerable en materia de nutrición, educación y recreación

Hoy, seguimos dejando huella en los niños, niñas y adolescentes santandereanos que mitigan su vulnerabilidad siendo beneficiarios de programas que tiene como objetivo la formación integral, la inclusión y la igualdad.

### Responsabilidad Social y Cooperación

Durante la vigencia 2016, realizamos la gestión, administración, control de la ejecución y seguimiento a impactos, de los recursos de los Fondos:

- Atención Integral a la Niñez FONIÑEZ
- Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC
- Subsidio en Especie
- Programas 'Amo mi Vida Cuido mi Corazón' y '40 mil primeros empleos'

En el macroproceso de Agenciamiento de Recursos se ejecutó los proyectos:

- Fortalecimiento a Unidades Productivas y Asociativas dentro del marco de la estrategia Todos a Progresar en el Departamento de Santander.
- Implementación de Estrategias Transversales para el reconocimiento y empoderamiento de la mujer en Santander
- La Familia que nos une
- Pujanza Santandereana
- Enfoque Diferencial
- Héroes Fest
- Consejos consultivos.



### Fondos Especiales

#### FONIÑEZ

Enmarcados en la Ley 789 de 2002, en el 2016 trabajamos contra la desigualdad, la exclusión y las condiciones de extrema pobreza de 20.769 niños, niñas y adolescentes de población vulnerable en 26 municipios de Santander a través del Fondo de Atención Integral a la Niñez y la Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), que permitieron contribuir con su desarrollo integral, físico, cognitivo, social y emocional.

Para tal efecto, apropiamos \$5.701 millones distribuidos de la siguiente manera:

#### Programas de Atención Integral a la Niñez (AIN)

Con una inversión de \$1.659 millones fueron atendidos 1.915 niños y niñas entre los 0 y 5 años de los estratos 0, 1 y 2, de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, San Vicente de Chucurí y Barrancabermeja, mediante la ejecución de los siguientes programas:

#### Centros de Desarrollo Infantil (CDI)

1.200 niños y niñas fueron beneficiados de los procesos de formación a través de los CDI en convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar (ICBF) Luz del Cielo, en Bucaramanga, Zapamanga en Floridablanca; Piedecuesta y Monseñor 'Jaime Prieto Amaya' en Barrancabermeja.

#### Jardines sociales

315 niños y niñas participaron de los modelos de aprendizaje en los Preescolares Cajasán así:

- 165 en los jardines infantiles Cajasán Colonitas, Pinocho y Duendecillos en Bucaramanga, Floridablanca y Girón, respectivamente.
- 80 mediante el programa 'Creciendo con afecto'
- 70 a través del proyecto 'Guardería posada del peregrino'



## Hogares comunitarios

200 personas entre niños y niñas de 0 a 5 años, madres lactantes y gestantes de las veredas de San Vicente de Chucurí accedieron a los beneficios del programa 'Materno Infantil'. Del mismo modo, se fortalecieron habilidades motoras, cognitivas y socio – afectivas de 200 personas en Barrancabermeja a través del programa Materno Infantil 'Creciendo Juntos', para una cobertura de 400 beneficiarios.

## Programas de Jornada Escolar Complementaria (JEC)

Impactamos a 18.764 niños, niñas y adolescentes entre los 7 y los 15 años de escasos recursos de población urbana y rural, pertenecientes a 74 instituciones educativas en 144 sedes de los estratos 0, 1 y 2, en 26 municipios del Departamento. En este orden, ejecutamos recursos por valor de \$4.042 millones en las modalidades:



## Medioambiental

6.944 niños, niñas y adolescentes participaron del programa Capazán en el desarrollo de actividades ambientales que lograron generar conciencia sobre el uso adecuado de los recursos naturales, el reciclaje y el ahorro del agua.

## Artístico – Cultural

4.625 estudiantes beneficiarios de las jornadas artísticas, lúdicas y culturales, quienes estimularon su imaginación, creatividad y el crecimiento de habilidades de tipo cognitivo, afectivo y psicomotor, mediante los programas Arte en el campo, Escuelas inclusivas, Danzarte, Culturazón, Fundeniñez, Cuerdas, sones y vientos.

## Deportiva

Desde el deporte y la recreación, 4.103 niños, niñas y adolescentes recibieron formación integral y potencializaron sus habilidades, destrezas y competitividad en las disciplinas deportivas de fútbol, baloncesto y voleibol con los programas Recreazón, Escuelas de Formación Deportiva y Escuelas Expresivas.

## Ciencia y Tecnología

Con el programa Cajazón, 3.092 niños, niñas y adolescentes encontraron interés y motivación en estos campos del conocimiento, propiciando la transformación del entorno a través del uso racional y creativo de los recursos naturales y tecnológicos.

## FOSFEC

Atendimos 18.785 personas en situación de desempleo en todo el Departamento. Para ello, se apropiaron \$12.764 millones en el otorgamiento de beneficios económicos a través del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), distribuidos de la siguiente manera:

## Hechos relevantes

- : Destinamos \$7.129 millones para los aportes de salud y pensión de 3.579 beneficiarios.
- : 2.001 personas recibieron pago de cuota monetaria; 3.692 obtuvieron pago con bono de alimentación.
- : 4.269 cesantes recibieron formación en programas de Ciencias Administrativas y Financiera, Seguridad y Vigilancia, carreras técnicas en Logística y Tecnologías de la Información y la Comunicación, Programación Neurolingüística, entre otras. Para la línea de capacitación, ejecutamos recursos por \$3.842 millones.
- : A través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasán, 10.937 cesantes fueron remitidos a empresas afiliadas a la Caja de Compensación, logrando el reintegro a la vida laboral de 3.345 personas durante la vigencia 2016. Los recursos asignados fueron de \$1.703 millones.

## Educación Formal y Bibliotecas

Mediante los programas de Foníñez – Jornada Escolar Complementaria Cajazón y Capazán, atendimos a 12.379 niños, niñas y adolescentes de los estratos 0, 1 y 2, generando espacios de construcción del conocimiento a través del desarrollo de habilidades y competencias que aseguran el aprovechamiento creativo del tiempo libre a partir de experiencias lúdicas significativas.

### Estrategia ‘De cero a siempre’

En el marco de esta iniciativa estratégica del Gobierno Nacional, **Cajasan** como operador de los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) Zapamanga, Luz del Cielo en Bucaramanga, Monseñor ‘Jaime Prieto Amaya’ de Barrancabermeja y el Hogar Infantil Las Acacias en El Playón, atendió a 1.265 niños y niñas, durante la vigencia 2016.

Con el programa de Atención Integral a la Niñez implementado en los jardines infantiles de Cajasan Pinocho en el municipio de Floridablanca, Colonitas en Bucaramanga y Duendecillos en Girón, atendimos 165 niños y niñas en condición de desplazamiento, vulnerabilidad social y económica para fortalecer sus componentes pedagógicos, psicosocial, nutricional y recreativo, aspectos que potencializaron su desarrollo integral, aprendizaje, desarrollo de competencias y calidad de vida durante el 2016.



## Educación para el Trabajo, Desarrollo Humano y Cultura

### Culturazón

Desarrollamos el potencial artístico – cultural de 1.935 niños, niñas y adolescentes de la Provincia Soto Norte, Socorro y Floridablanca a partir del aprendizaje en valores y tradiciones como eje fundamental para la convivencia en armonía, el crecimiento integral, la inclusión familiar y social, permitiendo que ellos desarrollen el gusto por el teatro, la fotografía, las manualidades, el fortalecimiento y reconocimiento de la cultura santandereana.

### Cuerdas, sones y vientos

Buscamos la conformación de una orquesta sinfónica con niños, niñas y adolescentes de población vulnerable del municipio de Piedecuesta. Este proyecto logró una cobertura de 900 niños de los Colegios Luis Carlos Galán Sarmiento en las sedes A Principal, B Cisnes y C Tejaditos. Los estudiantes no solo recibieron pedagogía en música, también estimularon su imaginación y creatividad potenciando dentro de sus etapas de formación y crecimiento, habilidades de tipo cognitivo, afectivo y psicomotor.



## Danzarte

Impactamos a 500 niños del municipio de Girón, del Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento Sede Principal, Sede Villas y Colegio Nieves Cortés Picón Sede Principal y Sede Rositas, logrando, a través de la danza, crear un medio alternativo de formación en el contexto escolar, contribuyendo con la formación integral de los niños y mejorando aspectos motores, físicos, de pensamiento y de interacción social.

## Recreación y Deporte

### Recreación

En el 2016, logramos que 900 niños, niñas y adolescentes entre los 7 y los 15 años de instituciones educativas de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y San Gil, fueron beneficiarios del proceso de formación deportiva en diferentes disciplinas y modalidades.

Las instituciones que fueron beneficiadas con este programa fueron: el Colegio Nuestra Señora del Pilar sede A, Colegio Aurelio Martínez Mutis sede A y sede B, Escuela Normal Superior de Bucaramanga sede A, Instituto Madre del Buen Consejo sede A y sede B del municipio de Floridablanca, Colegio Facundo Navas Mantilla sede A, Institución Educativa Campo Hermoso sede C Galán y sede D Rincones de paz, ubicados en el municipio de Girón, colegios nuevos que ingresan al programa Juan Cristóbal Martínez sede C del municipio de Girón, Colegio Humberto Gómez Nigrinis, Centro de Comercio Cedeco, Luis Carlos Galán, ubicados en el municipio de Piedecuesta y Colegio San Carlos municipio de San Gil.

## 6.4 NUESTROS CLIENTES

Con la oficina de atención al cliente, propiciamos espacios que garantizan mecanismos accesibles para afiliados y no afiliados al momento de obtener una retroalimentación exitosa sobre los servicios recibidos a través de los siguientes canales de comunicación:

- Buzones de sugerencias
- Oficina de atención al cliente: Sede administrativa puerta del sol –Primer piso
- Correo electrónico [gestion.cliente@cajasan.com](mailto:gestion.cliente@cajasan.com) / [lider.cliente@cajasan.com](mailto:lider.cliente@cajasan.com)
- Asesores empresariales o personal de contacto
- Línea gratuita 018000972021
- Redes sociales
- Línea telefónica 6434444 extensiones. 4327- 4328
- Encuestas de satisfacción y fidelización
- Grupos focales realizados en comunidades

Del mismo modo, tramitamos las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reconocimientos y Sugerencias) promoviendo los atributos del buen servicio enmarcados en un trato respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo, con el objetivo de la comprensión de sus deberes y derechos bajo la normatividad que preside las Cajas de Compensación y las políticas internas, buscando la participación del personal y su compromiso con el servicio al cliente.



En la vigencia 2016, gestionamos y dimos respuesta a 1.872 PQRS solucionando e investigando las fallas en los servicios ofrecidos, realizando encuestas posterior al envío de las respuestas, para conocer las percepción de las mismas, retroalimentando los actores involucrados en la prestación del servicio.

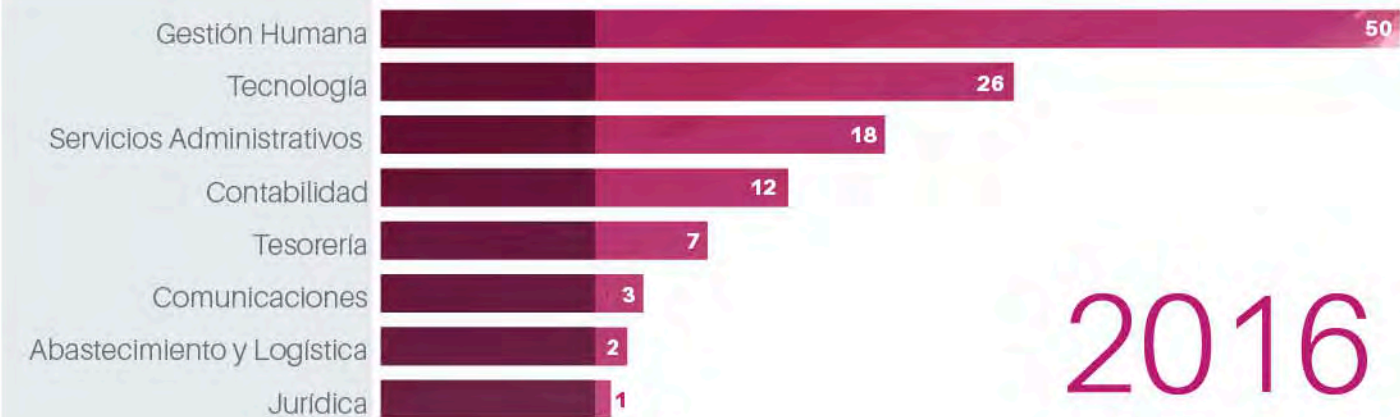
Frente el año anterior (donde se gestionaron 1.762 PQRS), se presenta una variación de 110 sobre la vigencia del 2015. Por lo tanto, observamos un aumento significativo en cuanto a PQRS se trata, obviando una baja participación y mejora de nuestros colaboradores bajo la normatividad que rige a las Cajas de Compensación.

#### Unidades de servicio



# 2016

#### Unidades de soporte estratégico

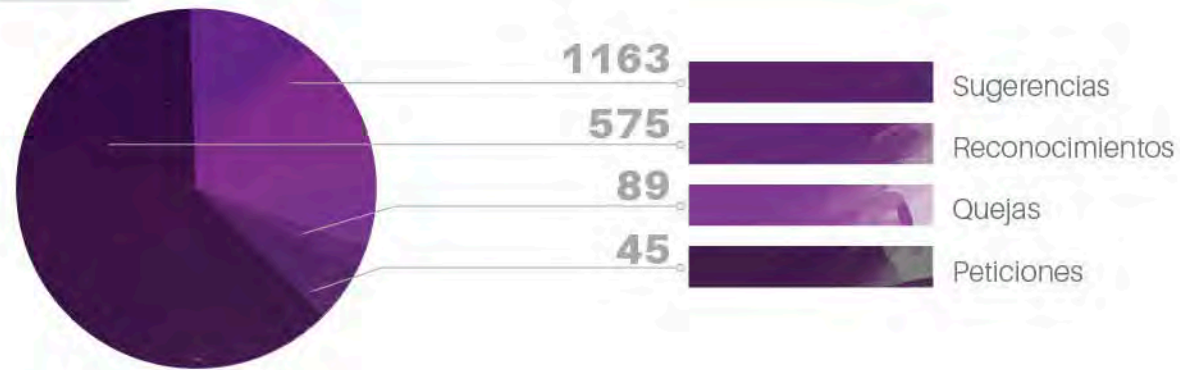


# 2016

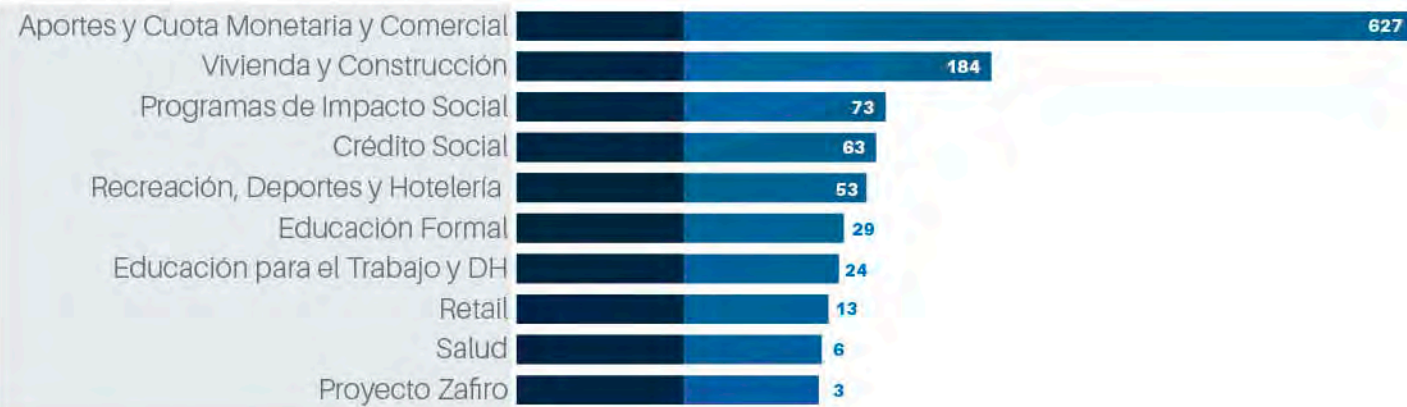
#### Unidades staff



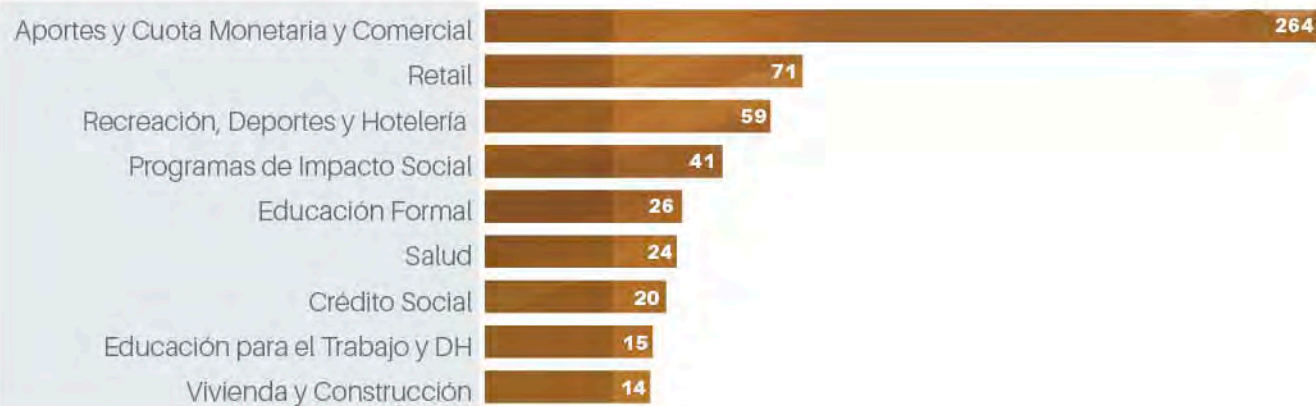
**PQRS 2016**



**Peticiones Unidades de Servicio**



**Quejas de Unidades de Servicio**



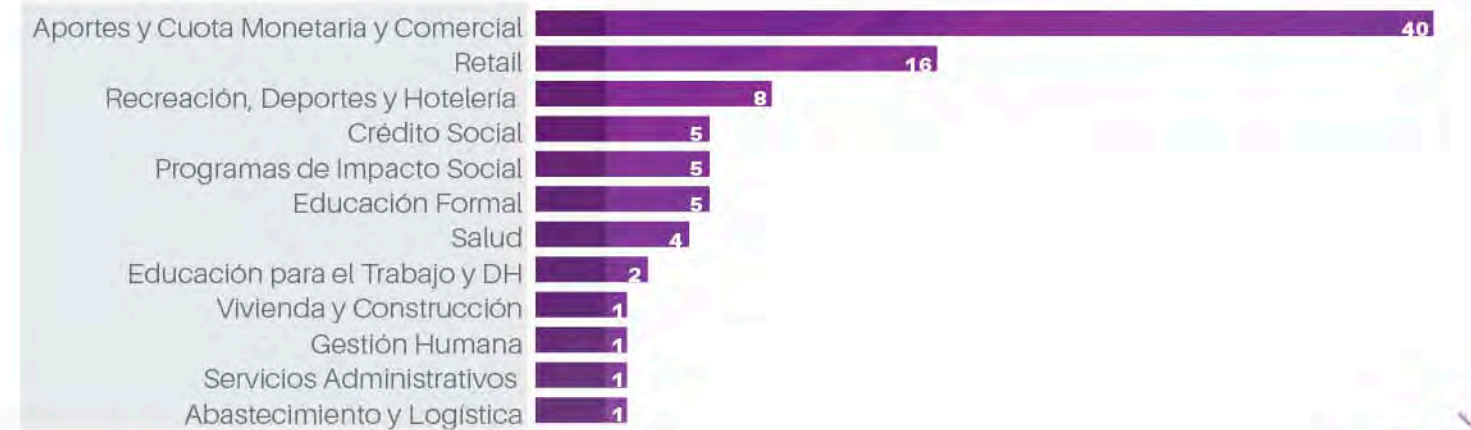
**Quejas de unidades de soporte y staff**



**Reconocimientos 2016**



**Sugerencias 2016**



## Protección de datos personales

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar **Cajasan**, dando cumplimiento a la normatividad Colombiana y salvaguardando los derechos de los Trabajadores Afiliados, Empresas Afiliadas, Colaboradores, Clientes, Proveedores y sus demás grupos de interés; en el mes de octubre publicó en medios de circulación masivos su Aviso de Privacidad, implementó una nueva Política de Tratamiento de la Información, la cual se encuentra publicada en su portal WEB, [www.cajasan.com](http://www.cajasan.com) y capacitó a más de 170 Colaboradores de la Corporación para dar inicio a la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales – SGSDP, que tiene como finalidad garantizar la custodia y protección de la Información de cada uno de los Titulares de derechos de las diferentes Bases de Datos de la Corporación, brindándoles herramientas para ejercer sus derechos de Habeas Data, en especial los contenidos en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a conocer, actualizar y rectificar la información que se tiene contenida de cada uno de ellos.

En cumplimiento de la Ley de Habeas Data, mediante la implementación de un mecanismo que permitió la verificación de los datos personales de nuestros afiliados junto con la autorización de los mismos, logramos en el 2016, la actualización de 196.989 trabajadores vinculados a la Caja de Compensación, con quienes mejoramos las comunicaciones para el acceso a los servicios y beneficios brindados por la Corporación.

Adicionalmente, 150.195 trabajadores afiliados recibieron la nueva Tarjeta de Afiliación Multiservicios que ofrece beneficios al trabajador como medio de pago, identificación que lo acredita como afiliado a **Cajasan**, pago de la cuota monetaria y acceso a programas de beneficio social o subsidio en especie. La tarjeta fue otorgada a través de gestión directa (asesor empresarial), puntos oficiales habilitados y correo certificado.



## 6.5 NUESTRO TALENTO HUMANO

### Gestión de Compensación y Nómina

En la gestión 2016, contamos con un esquema de contratación promedio de 901 colaboradores alcanzando en algunas temporadas de la vigencia, de acuerdo con las necesidades y requerimientos para el desarrollo del objeto social de la Corporación, hasta 1.021 trabajadores contratados.

#### Planta de personal total

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
697	931	930	921	936	932	958	978	995	984	892	656	901

### Tipos de contratación

#### Planta de personal por modalidad de contratación

PLANTA DE PERSONAL POR MODALIDAD DE CONTRATACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
CONTRATACION DIRECTA	569	796	803	802	795	794	816	820	823	815	728	483	754	85%
CONTRATACION POR TEMPORAL	128	135	127	119	141	138	142	158	172	169	164	173	147	15%
TOTALES	697	931	930	921	936	932	958	978	995	984	892	656	901	100%

La planta de personal de **Cajasan** se mantiene en relación al año anterior con una participación del 85% en promedio para el personal de contratación directa y el 15% restante de personal temporal según el comportamiento y políticas contractuales manejadas por la Caja de Compensación.

**Cajasan** ofrece la oportunidad y preferencia para contratación directa a los trabajadores en misión a quienes se destacan por su buen desempeño y compromiso con la organización.

#### Planta de personal por tipo de contrato y género

En este orden, observamos que, en el 2016, el contrato a término fijo tiene una incidencia del 70%, a término indefinido con una participación total del 26% y contratos de aprendizaje con un 4%.



TIPO CONTRATO	SEXO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
A término fijo	Femenino	323	483	487	489	500	509	544	558	571	567	501	306	487	77%
	Masculino	116	136	136	141	151	153	153	162	169	169	144	127	146	23%
<b>TOTAL F</b>		<b>439</b>	<b>619</b>	<b>623</b>	<b>630</b>	<b>651</b>	<b>662</b>	<b>697</b>	<b>720</b>	<b>740</b>	<b>736</b>	<b>645</b>	<b>433</b>	<b>633</b>	<b>70%</b>
A término indefinido	Femenino	122	170	167	160	157	150	132	128	127	125	120	104	139	60%
	Masculino	98	101	100	96	94	90	94	94	92	92	90	89	94	40%
<b>TOTAL I</b>		<b>220</b>	<b>271</b>	<b>267</b>	<b>256</b>	<b>251</b>	<b>240</b>	<b>226</b>	<b>222</b>	<b>219</b>	<b>217</b>	<b>210</b>	<b>193</b>	<b>233</b>	<b>26%</b>
Contrato de Aprendizaje	Femenino	27	27	27	21	19	15	19	20	20	19	26	21	22	62%
	Masculino	11	14	13	14	15	15	16	16	16	12	11	9	14	1%
<b>TOTAL S</b>		<b>38</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>697</b>	<b>931</b>	<b>930</b>	<b>921</b>	<b>936</b>	<b>932</b>	<b>958</b>	<b>978</b>	<b>995</b>	<b>984</b>	<b>892</b>	<b>656</b>	<b>901</b>	

#### Variación planta de personal por tipo de contrato

En este cuadro podemos observar que los contratos a término fijo con relación a los de término indefinido presentaron un decrecimiento del 13% con referencia a estos últimos que creció un 16%, con esto podemos concluir que los procesos de selección y concursos por méritos a esta propuesta están surgiendo de manera positiva en la compañía.

TIPO DE CONTRATO	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016	VARIACIÓN 2015-2016
Fijo	714	633	-13%
Indefinido	196	233	16%
Aprendizaje	42	35	-20%
<b>TOTAL</b>	<b>952</b>	<b>901</b>	<b>-6%</b>

#### Planta de personal por género

GENERO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Femenino	472	680	681	670	676	674	695	706	718	711	647	431	647	72%
Masculino	225	251	249	251	260	258	263	272	277	273	245	225	254	28%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>697</b>	<b>931</b>	<b>930</b>	<b>921</b>	<b>936</b>	<b>932</b>	<b>958</b>	<b>978</b>	<b>995</b>	<b>984</b>	<b>892</b>	<b>656</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>

En **Cajasan**, contamos con una alta participación de personal femenino, registrando para la vigencia 2016 un 72% de presencia, mientras que el 28% de la planta de personal de la Corporación es conformada por personal masculino.

#### Variación de la Fuerza laboral por municipio

Como empresa líder de la región, nuestro talento humano se encuentra ubicado en los municipios donde **Cajasan** tiene operación, logrando con ello la vinculación al sector laboral en todo el Departamento con la siguiente distribución:

MUNICIPIO	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
Barbosa	12	15	13	13	13
Barrancabermeja	40	67	64	64	74
Betulia	1	0	0	0	0
Bucaramanga	581	606	600	590	536
Cimitarra	1	1	1	1	1
El Hato	0	0	0	0	0
El Playón	4	11	6	9	5
Floridablanca	44	92	93	90	95
Girón	7	9	17	9	12
Lebrija	1	1	0	1	1
Málaga	2	4	3	1	1
Matanza	0	0	0	3	0
Piedecuesta	45	83	87	72	64
Pinchote	0	1	0	15	0
Puerto Wilches	2	1	1	1	1
Sabana de Torres	9	9	8	11	12
San Alberto	7	9	8	6	7
San Andrés	2	3	0	0	0
San Gil	52	56	60	49	63
San Vicente de Chucurí	3	4	7	3	4
Socorro	8	8	7	7	9
Suratá	0	0	0	0	0
Tona	0	0	0	2	2
Vélez	8	10	9	8	3
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>990</b>	<b>984</b>	<b>955</b>	<b>901</b>

## Fuerza laboral por municipio y por género

MUNICIPIO	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		PROMEDIOS	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Barbosa	9	3	9	4	9	3	9	3	9	3	9	3	10	3	10	3	10	3	10	3	10	3	10	3	10	3
Barrancabermeja	21	5	71	5	71	5	73	5	77	6	80	5	83	5	82	6	85	7	84	7	64	5	26	5	68	6
Betulia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bucaramanga	310	153	372	174	373	171	367	176	367	180	363	181	374	181	382	184	388	186	384	182	366	163	298	155	362	174
Cimitarra	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
El Hato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
El Playón	1	0	5	0	6	0	5	0	5	0	6	0	6	0	6	0	6	0	6	0	7	0	1	0	5	0
Floridablanca	45	19	87	18	85	18	83	18	85	18	85	18	86	18	88	18	88	20	87	20	84	20	21	10	77	18
Girón	5	0	9	0	10	0	11	0	11	0	11	0	16	3	16	3	15	3	16	3	9	1	1	1	11	1
Lebrija	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Málaga	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Matanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Piedecuesta	18	18	55	17	54	17	54	17	53	16	52	15	50	18	50	19	51	20	49	20	48	19	14	18	46	18
Pinchote	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puerto Wilches	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Sabana de Torres	8	5	8	5	8	5	8	2	7	4	6	3	6	4	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	5
San Alberto	5	1	5	1	4	2	4	2	4	1	5	1	6	1	7	2	7	2	6	2	6	2	5	3	5	2
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Gil	36	19	43	25	44	26	39	26	39	30	37	29	38	26	39	27	39	25	39	26	30	23	32	21	38	25
San Vicente de Chucurí	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	5	0	5	0	2	0	2	0	4	0
Socorro	5	2	5	2	5	2	4	2	5	2	6	2	6	3	6	3	8	3	8	3	8	3	8	3	6	3
Suratá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Tona	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	0	0	0	0	1	0
Vélez	1	0	2	0	3	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	3	0	3	0	3	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>472</b>	<b>225</b>	<b>680</b>	<b>251</b>	<b>681</b>	<b>249</b>	<b>670</b>	<b>251</b>	<b>676</b>	<b>260</b>	<b>674</b>	<b>258</b>	<b>695</b>	<b>263</b>	<b>706</b>	<b>272</b>	<b>718</b>	<b>277</b>	<b>711</b>	<b>273</b>	<b>647</b>	<b>245</b>	<b>431</b>	<b>225</b>	<b>647</b>	<b>254</b>

Estos indicadores evidencian que Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja y Piedecuesta; son los municipios de mayor cobertura Departamental. Del mismo modo, destaca la alta participación del personal femenino en el cubrimiento de todos los niveles de servicios de la Corporación.

## Planta de personal por edades

Nuestra fuerza laboral está conformada por personal en edades comprendidas desde los 18 hasta los 63 años, contratada en igualdad de condiciones y sin discriminación. En este sentido, no solo ofrecemos oportunidades de incursión a la vida laboral a los jóvenes del Departamento, sino también aportamos al crecimiento profesional de nuestros colaboradores durante su vida laboral, brindándoles la protección y seguridad que ellos necesitan para la construcción de una vejez segura.

EDAD	CANTIDAD 2015	PORCENTAJE 2015	CANTIDAD 2016	PORCENTAJE 2016	VARIACION 2015-2016
DE 18 A 25 AÑOS	161	17%	138	15%	-17%
DE 26 A 36 AÑOS	368	39%	349	39%	-5%
DE 37 A 45 AÑOS	189	20%	182	20%	-4%
DE 45 A 59 AÑOS	223	23%	214	24%	-4%
60 AÑOS O MAS	13	1%	18	2%	26%

En resumen, podemos definir que la Caja de Compensación decreció un poco en el rango más joven (18 a 25 años) frente al año anterior; mientras que los establecidos de los 26 a los 59 años mantienen su relación con respecto al porcentaje de la vigencia 2015, presentándose un crecimiento significativo en el de 60 años o más con un 2%, que permite dejar ver a la Corporación que la experiencia es un aspecto relevante en el proceso de selección de su planta de personal.

## Colaboradores asociados al sindicato

Con relación a este indicador logramos observar que, durante los cinco últimos años, se ha mantenido en un 14,6 % sin tendencia a subir.

	2012		2013		2014		2015		2016	
	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.
Sindicalizados	149	18%	134	14%	123	13%	128	13%	138	15%
No Sindicalizados	680	82%	856	86%	859	87%	824	87%	763	85%
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>	<b>990</b>	<b>100%</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>	<b>952</b>	<b>100%</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>

## Colaboradores beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo

En este comparativo de 2012 a 2016 podemos evidenciar que no hay un mayor crecimiento en cuanto a este beneficio de la Convención. Por lo tanto, la tendencia para el 2017 es mantener este número de beneficiarios dentro de los rangos y perfiles definidos y establecidos por la Corporación.

	2012		2013		2014		2015		2016	
	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.	CANT.	PORC.
Convencionados	168	20%	154	16%	136	14%	137	14%	141	16%
No Convencionados	661	80%	836	84%	846	86%	815	86%	760	84%
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>	<b>990</b>	<b>100%</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>	<b>952</b>	<b>100%</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>

## Prestaciones extralegales

PRESTACIONES EXTRALEGALES	VALOR TOTAL PAGADO 2015	CANTIDAD DE COLABORADORES 2015	VALOR TOTAL PAGADO 2016	CANTIDAD DE COLABORADORES 2016	VARIACIÓN VALORES PAGADOS 2015-2016	VARIACIÓN CANTIDAD DE TRABAJADORES 2015-2016
Prima Extralegal Junio	\$ 65.529.868,81	126	\$ 72.012.059,08	133	9,0%	5%
Prima de Antigüedad	\$ 50.166.830,67	40	\$ 5.467.505,00	2	-817,5%	-1900%
Prima de Vacaciones	\$ 142.961.505,96	115	\$ 179.389.573,28	135	20,3%	15%
Prima Extralegal Dic.	\$ 135.175.851,93	135	\$ 145.521.813,24	136	7,1%	1%
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 393.834.057,37</b>	<b>416</b>	<b>\$ 402.390.950,60</b>	<b>406</b>	<b>2,1%</b>	<b>-2%</b>

Dando cumplimiento a la Convención Colectiva del Trabajo promovida mediante concurso interno y firmada con los trabajadores y representantes del sindicato con el propósito de asegurar el derecho de asociación y ofrecer estabilidad y beneficios a nuestros colaboradores, se generó el pago de prestaciones extralegales a este personal.

Ante esto, para mantener las relaciones de confianza, escucha y respeto con la organización sindical y el personal convencionado, se brindaron diferentes espacios que promueven su participación en decisiones importantes para la Caja de Compensación en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, Convivencia Laboral, Relaciones Laborales, Educación, entre otros aspectos.

De este modo, propiciamos y facilitamos el derecho de libre asociación estrechando lazos de colaboración con la organización sindical reconocida por la Corporación, Sinaltracomfa.

## Contribuimos con la igualdad, inclusión y equidad

En **Cajasan**, trabajamos bajo la firme convicción de ser una Corporación equitativa y socialmente responsable al brindar la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional a nuestros colaboradores sin discriminar por género, edad, nivel socio-económico, etnia, religión, entre otros aspectos.

Fiel a este compromiso promovemos, al interior de la Corporación, la sana competencia y los procesos de selección transparentes mediante convocatorias internas en las que participan todos nuestros colaboradores.

Gracias a esto, garantizamos el reconocimiento salarial a nuestros trabajadores que se liquida atendiendo, de forma primordial, a las labores de cada cargo y no a otros aspectos que puedan llegar a relacionarse con prácticas de discriminación.

Por tal razón, incluimos en nuestros programas a las madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad y demás grupos poblacionales, logrando con ello que en la vigencia 2016 no se registraran incidentes de discriminación por género, edad, nivel socio-económico, raza, religión, inclinaciones políticas y demás temáticas que pudieran alterar, afectar y perjudicar el bienestar o ambiente laboral de nuestros colaboradores.

## Cifras de participación por cargos

NIVEL DEL CARGO	PROMEDIO DE COLABORADORES	PARTICIPACIÓN
ESTRATÉGICO	30	3%
OPERATIVO	459	51%
TÁCTICO	412	46%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>

Por otra parte, es importante resaltar que el personal estratégico, operativo y táctico de **Cajasan** está conformado en su totalidad por el género femenino, contribuyendo así con la igualdad, equidad al ocupar nuestras vacantes laborales teniendo en cuenta el cumplimiento del perfil, las habilidades, destrezas y competencias requeridas para cada uno de los cargos creados en la Corporación, independiente del origen, cultura o algún otro factor diferencias.

#### Niveles de cargo por género

NIVEL DEL CARGO	SEXO	TOTAL GENERAL	PARTICIPACIÓN
ESTRATÉGICO	F	24	3%
	M	6	1%
OPERATIVO	F	301	33%
	M	158	17%
TÁCTICO	F	322	36%
	M	91	10%
TOTAL GENERAL		901	100%

#### Nivel salarial por género

SEXO	NIVEL SALARIAL	PROMEDIO	PARTICIPACIÓN
Femenino	DE 1 A 2 SMMLV	496	55,05%
	DE 2 A 4 SMMLV	110	12,23%
	DE 4 A 6 SMMLV	24	2,65%
	MAS DE 6 SMMLV	17	1,86%
TOTAL F		647	
Masculino	DE 1 A 2 SMMLV	203	22,55%
	DE 2 A 4 SMMLV	41	4,51%
	DE 4 A 6 SMMLV	7	0,73%
	MAS DE 6 SMMLV	4	0,41%
TOTAL M		254	
TOTAL GENERAL		901	100%

Como parte del proceso de convocatoria interna para el nombramiento del personal indefinido, **Cajasan** llevó a cabo en la vigencia 2016 un proceso de elección de siete (7) colaboradores, quienes cumplieron con los requisitos establecidos y obtuvieron los mejores puntajes, premiando así el compromiso, dedicación y entrega de nuestros trabajadores con la organización.

La planta de personal de **Cajasan** se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- 3% en cargos estratégicos
- 46% en cargos tácticos
- 51% en cargos operativos

## 6.5.2 PENSANDO EN EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

### Gestión de bienestar, formación y desarrollo de personal

En **Cajasan** se constituye un ambiente de bienestar, desarrollo y crecimiento a través de los diferentes planes y programas implementados en beneficio de nuestros colaboradores, enmarcados en los valores corporativos y enfocados a propender por un ambiente de trabajo saludable y disminuir la rotación de personal.

Durante el 2016, desarrollamos actividades en pro del bienestar y crecimiento de los colaboradores de la organización enmarcados en los planes institucionales de bienestar, formación, clima organizacional, deportivo, entre otros.

Del mismo modo, se incluyeron beneficios representados en días de descanso para la celebración de cumpleaños y licencia de matrimonio, para aquellos colaboradores que contraen nupcias.

Igualmente, dentro del Plan Integral de Bienestar se incluyó también el programa de acompañamiento y crecimiento personal a través del desarrollo de talleres vivenciales e intervenciones individuales propiciando espacios para el beneficio de nuestro capital humano.

En este orden, damos introducción al concepto “salario emocional” como parte de la contribución a los colaboradores, representado en actividades cuyo objetivo es consolidar nuestro capital humano generando bienestar y potencializando sus habilidades, además de ofrecer espacios y recursos propicios para el crecimiento personal y profesional. Este programa comienza formalmente en la vigencia 2017.

## Bienestar

Enfocados en generar bienestar y felicidad a nuestros colaboradores, con el fin de motivar, estimular, satisfacer sus necesidades de bienestar y calidad de vida dentro de la Corporación, **Cajasan** llevó a cabo las siguientes actividades y programas en el marco de su Plan de Bienestar 2016:

**Plan arreglando mi casa:** Programamos jornadas especiales donde los colaboradores organizaron y limpiaron sus puestos de trabajo contribuyendo así al cumplimiento de la política de gestión ambiental y documental de la Caja de Compensación.

**Jueves saludable:** Promovemos, a través de actividades de acondicionamiento físico, el cuidado de la salud de nuestros colaboradores a nivel físico y mental.

**Plan consume lo nuestro:** Comprometidos con el desarrollo de los colaboradores y sus familias, buscamos brindarles beneficios integrales mediante la promoción de productos y servicios de **Cajasan**, facilitando su accesibilidad a los mismos.

**Día del Afiliado Cajasan:** Los días 17 de cada mes los colaboradores **Cajasan** pueden realizar sus compras de la canasta familiar con un 10% en nuestra red propia de Supermercados.

**Plan más cerca de ti:** Ofrecimos atención en valoración psicológica sobre el manejo de problemas individuales y/o asociados con las relaciones de familia. En el 2016 incluimos dentro de este plan la realización de talleres vivenciales en búsqueda del crecimiento espiritual y personal de nuestros colaboradores.

**Plan Deporte y Recreación:** En **Cajasan**, reconocemos las actividades deportivas y recreativas generan múltiples beneficios para quienes las practican. Por lo tanto, desarrollamos actividades para sus colaboradores en el marco del deporte y la recreación.

### Actividades Plan de Bienestar

La Unidad de Gestión Humana desarrolló, durante el año 2016, las siguientes actividades fundamentales para las esferas personales, familiares y del trabajo de nuestros colaboradores:

- 🌸 Celebración día de la mujer
- 🌸 Celebración día del padre y de la madre
- 🌸 Celebración día del niño
- 🌸 Celebración día del amor y la amistad
- 🌸 Vacaciones recreativas
- 🌸 Celebración de aniversario **Cajasan**
- 🌸 Celebración de Navidad
- 🌸 Celebración del empleado **Cajasan**
- 🌸 Aguinaldo navideño
- 🌸 Actividades de salud y bienestar en familia
- 🌸 Nuevos padres y nuevas madres.

En este sentido, logramos un estimado de más de 1.800 participantes en las actividades convocadas por la USC Gestión Humana en las sedes donde **Cajasan** tiene presencia e innovando con la realización de eventos conforme a las necesidades de los colaboradores y las nuevas ofertas del mercado. Así mismo, 293 colaboradores participaron en actividades de tipo deportivo durante el 2016.



## Fondo de bienestar

Buscamos brindarle bienestar social a nuestros colaboradores (convencionado y no convencionado) y su grupo familiar al satisfacer sus necesidades básicas en salud, educación formal, vivienda, recreación, mercadeo y calamidad a través del otorgamiento de créditos con beneficios en tasas, tiempos y condiciones regulado de forma independiente a través de un Manual del Fondo de Bienestar.

En el 2016, otorgamos un total de 520 créditos, a través de libranza, en las líneas disponibles con un cierre de \$371 millones.

LÍNEA DE CRÉDITO	VALOR EJECUTADO DICIEMBRE 2016	% EJECUTADO DICIEMBRE 2016
Fondo de calamidad cláusula	\$ 45.794.037,04	42%
Fondo de educación	\$ 23.038.222,61	13%
Vivienda convencionados – cláusula 42	\$ 141.412.950,40	45%
Vivienda no convencionados	\$ 126.700.540,56	81%
Fondo de servicios sociales	\$ 680.250,00	2%
Excursión empleados	\$ -	0%
Crédito deportistas	\$ 2.890.625,00	16%
Tecnología y electrodomésticos	\$ 30.703.423,06	31%
<b>TOTAL FONDO DE BIENESTAR DE PERSONAL</b>	<b>\$ 371.220.048,67</b>	<b>40%</b>

## Clima Laboral

Propendemos por el desarrollo de un buen clima laboral para los trabajadores, ofreciendo buenas condiciones laborales en un ambiente armónico que facilite la vivencia de los valores corporativos al interior de la Corporación.

Mediante la encuesta anual de clima organizacional, buscamos conocer la satisfacción de todos los colaboradores **Cajasan**, frente a variables como: identidad, participación, evaluación de desempeño, reconocimiento, promoción, creatividad, implicación, equipos y herramientas, capacitación, inducción, autonomía, comunicación, normas, carga laboral, autoridad, control, dirección, lugar de trabajo y ambiente físico, seguridad y salud en el trabajo, espíritu de grupo, relaciones humanas, estabilidad laboral, bienestar social y entorno familiar.

Para el 2016, el promedio del clima laboral de **Cajasan** alcanzó la puntuación de 4,6 sobre 5,0, que frente a la vigencia 2015 (4,3) presentó un incremento de tres puntos.

UNIDADES	UNIDAD	CLIMA 2016
UDIR	Dirección General	4,7
	Subdirección Administrativa y Financiera	4,8
	UDIR Alianzas	3,8
	UDIR Auditoría interna	4,6
	UDIR Planeación y Control de la Gestión	4,4
	PROMEDIO	4,5

UNIDADES	UNIDAD	CLIMA 2016
UEN	UEN Crédito social	4,4
	UEN Educación Formal	4,3
	UEN Educación para el Trabajo	4,5
	UEN Marketing Corporativo	3,6
	UEN Mercadeo Social	4
	UEN Recreación y Deportes	4
	UEN Responsabilidad Social	4,1
	UEN Salud	4
	UEN Turismo y Hotelería	4,1
	UEN Vivienda	4,3
	PROMEDIO	4,1

UNIDADES	UNIDAD	CLIMA 2016
USC	USC Compras y Aprovechamiento	4,1
	USC Comunicaciones	3,8
	USC Contabilidad	4,3
	USC Control Financiero	4
	USC Gestión Humana	4,3
	USC Jurídica	4,8
	USC Modernización Tecnológica	4,7
	USC Servicios TI	4,9
	USC Servicios operativos	4,2
	USC Tesorería	4,7
	PROMEDIO	4,4

## Evaluación de desempeño

Conocedores de la importancia de la retroalimentación en el proceso de desarrollo laboral, en **Cajasan** se cuenta con un proceso establecido para evaluación de desempeño de los colaboradores, que durante el 2016 hizo seguimiento a 405 trabajadores como se muestra a continuación:

NIVEL ROL	DESEMPEÑO
Estratégico	0%
Operativo	91%
Táctico con manejo de grupo	94%
Táctico sin manejo de grupo	91%

Mediante este proceso, promovemos el seguimiento al desempeño de los colaboradores en cada uno de sus cargos con el propósito de identificar sus fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades, estableciendo el plan de mejora derivado de la evaluación de desempeño para los colaboradores como parte del proceso cíclico de retroalimentación.

Del mismo modo, se propone una reestructuración del proceso a nivel de formatos, procedimiento y sistema con el fin de facilitar la gestión del desempeño de los colaboradores y garantizar el ciclo de evaluación.



## 6.5.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Para promover el bienestar, la salud y la integridad de los colaboradores, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, con el que gestionamos, en la vigencia 2016, la elaboración de las matrices de peligros, plan de preparación y respuesta ante emergencia en cada una de las sedes de la Caja de Compensación.

Así mismo, respaldados en el Decreto 1072 del 2015 realizamos las baterías del riesgo psicosocial con una participación del 80% de la población trabajadora. Por otra parte, hicimos entrega de elementos ergonómicos al área administrativa promoviendo la higiene postural en cada uno de los puestos de trabajo.

Finalmente, se llevaron a cabo capacitaciones que fomentaron la prevención y estilos de vida saludable en todos los colaboradores **Cajasan**, logrando con ello que el índice de accidentalidad disminuyera en un 36% frente al año anterior.

### Variación de incapacidades por tipo de incapacidad

El 69,78% de la población trabajadora se encuentra ubicada en el rango de incapacidades de origen general para un total de 4.930 días de ausentismo, en donde la prevalencia de las enfermedades son respiratorias y cardiovasculares.

TIPO DE INCAPACIDAD	TOTAL DÍAS	PORCENTAJE
Accidente de trabajo	196	2,77%
Enfermedad profesional	79	1,12%
Incapacidades generales	4.930	69,78%
Licencia de maternidad	1.848	26,16%
Licencia de paternidad	12	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>7.065</b>	<b>100%</b>

### Ausentismo

El 71% de la población trabajadora con una ausencia de 9.287 días son mujeres, representando la mayoría de la Caja de Compensación. Por otra parte, el 38% de los trabajadores manifestó como índice de ausentismo las enfermedades generales y las vacaciones en tiempo. Así mismo, para el tratamiento de enfermedades, realizamos mesas laborales ante la ARL Positiva para evaluar cada enfermedad, gestión, seguimiento y posible cierre de la misma.

## Incapacidades por tipo y género

AUSENTISMO		
GÉNERO	TOTAL DÍAS	PORCENTAJE
Femenino	9.287	71%
Masculino	3.821	29%
<b>TOTAL</b>	<b>13108</b>	<b>100%</b>

## Cifras ausentismo

AUSENTISMO		
TIPO DE AUSENTISMO	DÍAS	PORCENTAJE
Accidente de trabajo	196	1%
Ausencia días no laborados	54	0%
Compensatorios por disfrutar	1	0%
Enfermedad profesional	79	1%
Enfermedad general	4.930	38%
Licencia de maternidad	1.848	14%
Licencia de paternidad	12	0%
Licencia de convención	804	6%
Permiso no remunerado	155	1%
Permiso remunerado	1	0%
Suspensión	57	0%
Vacaciones en tiempo	4.971	38%
<b>TOTAL</b>	<b>13108</b>	<b>100%</b>

- Colaborar con funcionarios de entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que desarrollen en la Corporación y recibir por derecho propio los informes correspondientes.
- Vigilar el desarrollo de actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la Corporación según lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; para promover su divulgación y cumplimiento.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer al empleador las medidas correctivas que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- Revisar y analizar las propuestas que presenten los colaboradores **Cajasan** en temas de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Funcionar como organismo de coordinación entre el empleador y los colaboradores en la solución de problemas relativos a la salud empresarial. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la salud ocupacional.
- Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente Resolución.
- Elegir al Secretario del Comité.
- Llevar un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades desarrolladas por el COPASST que estará a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes cuando lo amerite.
- Demás funciones señaladas en las normas sobre salud ocupacional.

## Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST

Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa. Conformado por representantes de los trabajadores y de la Dirección General representando participación del 0,20% del total de los colaboradores de **Cajasan**, el COPASST se convirtió en un espacio para la ejecución y puesta en marcha de actividades que promuevan el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de la Corporación.

### Funciones del COPASST (Resolución 2013 de 1986)

- Proponer a la administración de la empresa la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que promuevan la salud empresarial en los lugares y ambientes de trabajo de la Corporación.
- Proponer e incentivar la participación en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a colaboradores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.





## INTEGRANTES DEL COPASST

### REPRESENTANTES DE LOS COLABORADORES

NOMBRE	UNIDAD	CARGO- ROL
Leidy Marcela Montezuma López	UEN responsabilidad Social	Auxiliar de apoyo logístico. Auxiliar administrativo
Cesar Augusto Vargas Mancipe	USC Compras y Aprovechamiento	Comprador auxiliar. Líder de activos fijos
Julio Martínez Carreño	USC servicios Operativos	Supervisor de seguridad. Auxiliar administrativo
Rocío del Pilar García Blanco	UEN ETDH	Profesional III. Líder académico
Astrid Lucía Rondón González	UEN ETDH	Gestor III. Intermediación laboral
Leidy Johanna Pinto Mantilla	UDIR. Planeación y control de la gestión	Profesional III. Profesional de proyectos

### REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN

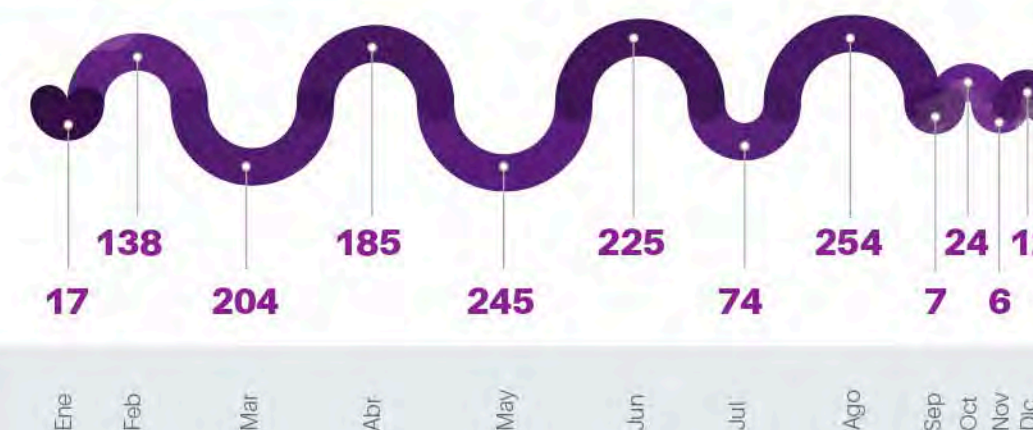
NOMBRE	UNIDAD	CARGO- ROL
Silvia Juliána Quintero Pimentel	USC Gestión Humana	Profesional III. Líder del gestión laboral
Bibiana Rocío Carpio Ballesteros	UDIR Auditoría Interna	Profesional III. Auditoría Interna
Silvia Patricia Bernal García	UCS Jurídica	Profesional III - Jurídica
Yuri Viviana Camargo Chaparro	USC Compras y Aprovechamiento	Gerente Compras
Damarys Porras Parra	USC Gestión Humana	Gerente Gestión Humana
Andrea Daniela Villamizar Hernández	UDIR. Planeación y control de la gestión	Profesional III. Gestión de la información.

## 6.5.4 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Fortalecimos las competencias de los colaboradores y potenciamos sus habilidades, de acuerdo con el plan de capacitación estructurado por la Unidad de Gestión Humana, conforme a las necesidades del personal y de la organización, alcanzando para el 2016, 1.391 asistencias a actividades de formación y capacitación como se muestra a continuación:

### Participación Mensual

### Actividades de formación 2016



- 95 colaboradores asistieron a jornadas de inducción corporativa
- 270 asistieron a jornadas de reinducción corporativa
- 250 formaron parte de los programas de formación complementaria con el SENA
- 724 participantes en programas de formación con contenido especializado de acuerdo al desarrollo de su cargo y/o labor.

## Auxilios

**Cajasan** concede a sus colaboradores no convencionales un auxilio educativo equivalente al 25% del valor de la matrícula del programa de formación deseado y a sus colaboradores convencionales becas educativas según el monto que se defina en el Comité de Educación.

Tanto los auxilios como las becas aplican para Programas de Educación Continua y de Educación Superior relacionados con el desempeño de sus labores y/o que contribuyan al desarrollo de su perfil profesional para los fines que sean dispuestos en la organización.

Respetuosos de los acuerdos sindicales y con el ánimo de apoyar a nuestros colaboradores para su crecimiento profesional durante este periodo, se otorgaron los siguientes auxilios:

TIPO DE AUXILIO	CANTIDAD
Auxilio beca estudiantil convenionado	32
Auxilio educativo convenionado hijo de colaborador	90
Auxilio educativo convenionado trabajador	13
Auxilio de lentes y monturas convenionados	72
Auxilio educativo no convenionado	67
Auxilio servicio odontológico convenionado	185
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>459</b>

## 6.6 NUESTRA RED DE PROVEEDORES

En el artículo 57 Capítulo 8 del Código de Ética y Buen Gobierno, la Corporación ha establecido Políticas, un Manual, y sus Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean oportunos, pertinentes y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos de **Cajasan**.

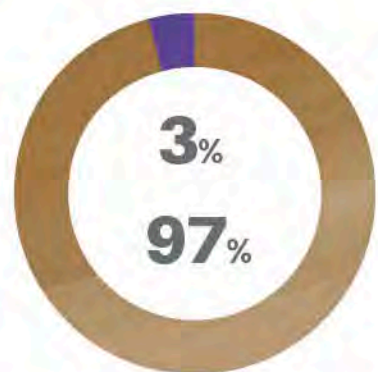
Ante esto, estipula que podrán ser proveedores de la Caja de Compensación todas las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o cualquier tipo asociativo permitido por la Ley consideradas capaces según disposiciones legales vigentes.

Por tal razón, desde la Unidad de Abastecimiento y Logística, aseguramos la cadena de abastecimiento con proveedores seleccionados y evaluados bajo criterios de calidad, servicio y precio de los productos, garantizando así la transparencia, 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.

En el 2016, efectuamos compras de bienes y servicios por valor de \$30.533 millones correspondientes a:

COMPRAS POR PROVEEDOR		
LOCALIDAD_PROVEEDOR	V/R 2016	% PARTICIPACIÓN
Local	29.581	96,88%
Nacional	952	3,12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30.533</b>	<b>100%</b>





Compras - proveedores nacionales  
Compras - proveedores locales

Compras según localidad de proveedor

COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS 2016	\$30.532.767	100%
	V/R 2016	% PARTICIPACIÓN
Compras - Proveedores Locales	\$29.580.927	97%
Compras - Proveedores Nacionales	\$951.840	3%

Frente al relacionamiento con proveedores, llevamos a cabo las siguientes actividades durante la vigencia 2016:

**Showroom:** Técnicas de marcación especializada para diferentes superficies como tela, country, foamy, papel, acuarela, tablero acrílico, vinilos, plastilinas, plumones, colores entre otros. Adicionalmente, con el fin de fortalecer la prestación de servicios innovadores e integrales basados en las últimas tendencias del mercado, organizamos actividades prácticas dirigidas a niños en las que ellos pudieron realizar pruebas y validar la funcionalidad del producto. Del mismo modo, cada stand entregaba un obsequio como muestra física de los productos que daba a conocer en esa exposición.

**Charla de sensibilización 'Buenos baños, buena gente'** realizada en el Centro Educativo Cajasan sede Tejados y Lagos que buscó promover en los estudiantes y colaboradores del establecimiento educativo el respeto por las instalaciones y el uso racional de los recursos, buenos hábitos de higiene y el buen uso del papel.

**Campaña operación manos limpias** realizada con la Unidad de Salud Cajasan tuvo como objetivo generar conciencia en la limpieza e importancia del lavado de las manos a todos los colaboradores que de algún modo tienen contacto directo con los pacientes, logrando con ello evitar la transmisión de bacterias y/o cualquier otro virus que ponga en riesgo su salud, bienestar y calidad de vida.

**Capacitación y entrenamiento respecto al buen uso y manejo de los productos químicos** y elementos de limpieza al personal de aseo, servicios y mantenimiento para fortalecer el uso adecuado de los insumos y Elementos de Protección Personal (EPP).

Por otra parte, realizando un paralelo entre las compras realizadas en el año 2016 vs. la vigencia 2015, presentamos a continuación las variaciones representativas en cuanto al volumen de solicitudes de adquisición de bienes y servicios ejecutadas en este periodo:

Compras realizadas a proveedores locales en los periodos 2015 vs 2016



Compras realizadas a proveedores Nacionales en los periodos 2015 vs 2016



## 6.7 CONSTRUYENDO UN MUNDO VERDE

En el artículo 49 del capítulo primero del Código de Ética y Buen Gobierno establece frente al Sistema de Gestión Ambiental que: “La Corporación propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades productos y servicios sobre el medio ambiente, promoviendo una cultura ambiental responsable con la gestión ambiental económica y social de acuerdo con los siguientes lineamientos”:

**1. Planeación:** Se incorporará dentro del plan estratégico de la Corporación, el factor ambiental, permitiendo dar cumplimiento a las disposiciones legales mediante el fomento de programas de evaluación y mejoramiento ambiental en el marco de la responsabilidad social. Así mismo, adelantará proyectos, que desarrollen más de la obligación legal, cuando los costos resulten razonables frente a los beneficios.

**2. Mecanismos de Educación y Promoción:** Se implementarán mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el uso adecuado de los desechos derivados de las actividades propias de la corporación, el desarrollo sostenible, los programas de producción más limpia y la aplicación de tecnologías limpias cuando fuere posible entre los colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opera la Corporación.

**3. Uso de Tecnologías Limpias:** Se adelantará la utilización, en los procesos diarios, de sistemas de administración ambiental, propendiendo por el uso de tecnologías limpias en las diferentes etapas productivas con participación activa de los colaboradores, los proveedores y demás terceros.

**4. Manejo integral de residuos:** Se desarrollarán sistemas eficientes de recolección, almacenamiento, separación en la fuente, y valorización de los residuos, de la misma forma se adelantaran campañas para la reducción de los residuos desde la compra de insumos y adquisiciones de una manera responsable con el medio ambiente.

**5. Uso de Recursos No Renovables:** La Corporación se compromete a estructurar, desarrollar, medir y proveer sus productos y servicios considerando el uso adecuado de los recursos naturales, aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, y la mitigación de los impactos ambientales.

### 6.7.1 CONSUMO DE AGUA 2016

En la gestión realizada durante la vigencia 2016 para la prestación del servicio en las 57 sedes propias donde opera la Caja Santandereana de Subsidio Familiar, **Cajasan**, calculamos el consumo de agua de la Corporación de acuerdo con los metros cúbicos registrados y pagos realizados por el servicio de acueducto y alcantarillado, logrando obtener resultados favorables traducidos en el ahorro y uso eficiente del recurso al evidenciar que el consumo (en materia de metros cúbicos), disminuyó significativamente con respecto al año anterior.

Es de anotar que el pago realizado mensualmente en cada una de las sedes en el Departamento incluye dos variables adicionales tales como el servicio de alcantarillado y el servicio de aseo.

Con los programas de ahorro y uso eficiente del agua, pretendemos lograr para el 2017, mayores reducciones en el número de metros cúbicos consumidos en la Caja de Compensación.



VIGENCIA	CONSUMO (M3)	TOTAL PAGADO
2015	65.158	\$ 199.205.124,25
2016	39.161	\$ 136.424.695,73

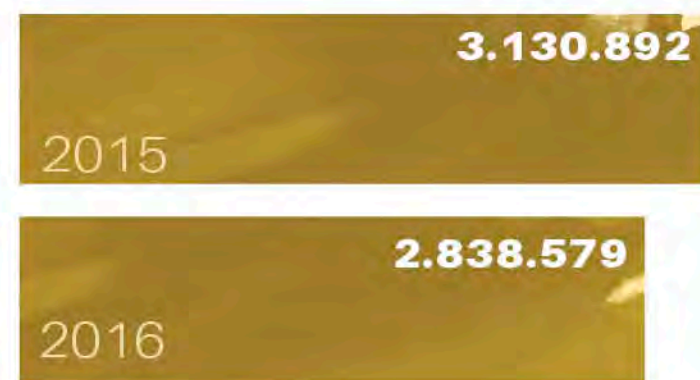
## 6.7.2 CONSUMO DE ENERGÍA 2016

Frente al consumo de energía en la presente vigencia, la Corporación calculó el gasto del recurso energético en sus 57 sedes propias de acuerdo con los consumos y pagos realizados por el servicio de energía eléctrica a las diferentes empresas proveedoras.

Gracias al respaldo de los programas de ahorro y uso eficiente de la energía implementados por el área de Gestión Ambiental de la Caja, para la vigencia 2016 y las campañas ambientales compartidas a nivel general de la organización, obtuvimos resultados favorables en cuanto a la disminución de Kw consumidos por las diferentes sedes de **Cajasan**.

No obstante, los gastos asociados a este recurso se vieron afectados de manera negativa principalmente por el incremento en el valor del Kw durante los primeros cuatro meses del año a causa del fenómeno del niño presentado en el Departamento.

Consumo (Kw)



VIGENCIA	CONSUMO (KW)	TOTAL PAGADO
2015	3.130.892	\$ 1.247.398.150,40
2016	2.838.579	\$ 1.299.630.516,16

## 6.7.3 TRATAMIENTO DE RESIDUOS IPS CAJASAN

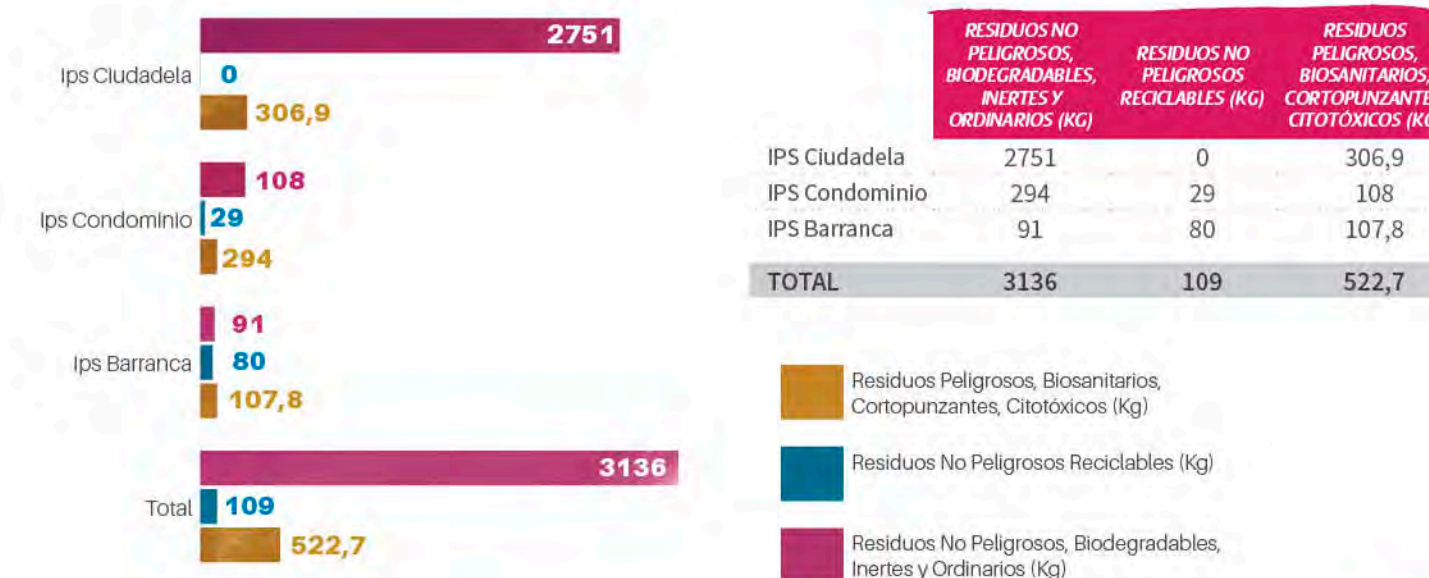
(CIUDADELA, BARRANCABERMEJA Y CONDOMINIO)

Para el 2016, generamos un total de 3.767,7 Kg. de residuos sólidos, distribuidos de la siguiente manera:

- 3.136 Kg. corresponden a residuos ordinarios
- 109 Kg. residuos reciclables y/o aprovechables
- 522,7 Kg. catalogados como residuos peligrosos, biosanitarios, cortopunzantes.

Los residuos peligrosos generados por las sedes IPS Cajasan son dispuestos a través del gestor autorizado DESCONT S.A., entidad que se encuentra acreditada para el transporte y disposición concluyente de residuos peligrosos biosanitarios, citotóxicos y cortopuzantes.

Cajasan anualmente realiza auditoría con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables para la adecuación, gestión y disposición final de los mismos.



## 6.7.4 MANEJO DE VERTIMIENTOS EN LA IPS CAJASAN CIUDADELA

### Caracterización de las aguas residuales de la IPS Ciudadela Real de Minas

En octubre de 2016, realizamos la jornada de caracterización y monitoreo de las características físicoquímicas de los vertimientos generados en la IPS Cajasan Ciudadela Real de Minas con el propósito de verificar los parámetros de cumplimiento respecto al Decreto 351 de 2015 para, de esta manera, iniciar el trámite del permiso de vertimiento a sistema de alcantarillado público. La actividad fue supervisada por personal de la Autoridad Ambiental del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB) y la empresa de alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P.

## 6.7.5 RENOVACIÓN DE LA CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES CENTRO RECREACIONAL CAMPOALEGRE

Finalizando el primer semestre de 2016, damos inicio al trámite de renovación de la concesión de aguas superficiales (Resolución N° 000625\_06\_2006) para el Centro Recreacional Campoalegre ante la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB).

Esta solicitud se realizó con el objetivo de permitir la captación y contar con la disponibilidad del recurso hídrico superficial de la Quebrada Mensulí para cubrir las necesidades de usuarios y afiliados; previo tratamiento en la planta de potabilización de agua con que cuenta la sede y en cumplimiento con la normatividad ambiental para calidad de agua destinada a consumo humano.

De este trámite se espera contar con la respectiva autorización por parte de la Autoridad Ambiental para el primer semestre de la vigencia 2017.



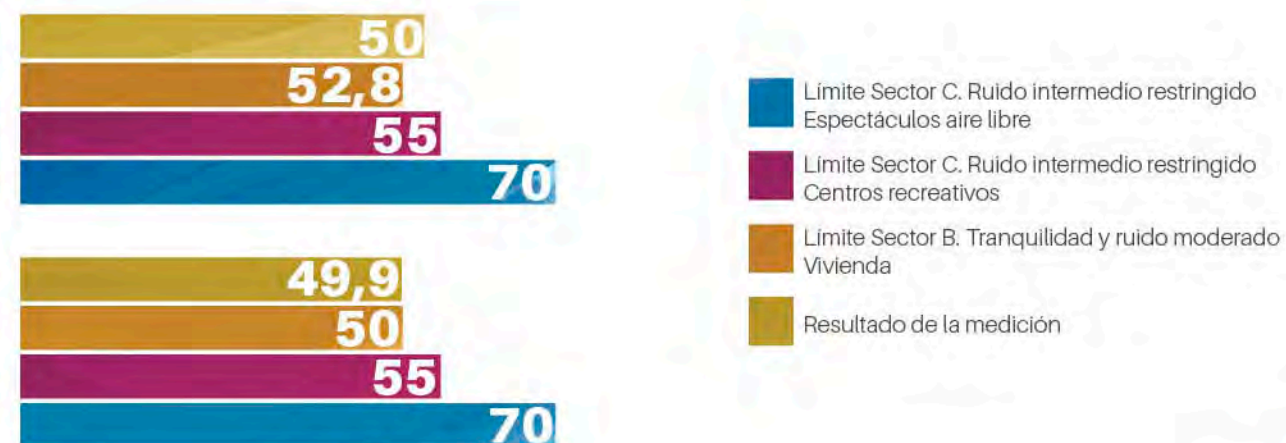
## 6.7.6 MONITOREO DE RUIDO CENTRO RECREACIONAL CAMPOALEGRE

Dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Resolución 0627 de 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), llevamos a cabo, en octubre de 2016, una jornada de monitoreo de ruido ambiental nocturno en la Sede Recreacional Campoalegre.

Para este ejercicio, ubicamos dos (2) puntos perimetrales del Centro Recreativo al sur en el sector de juegos infantiles y las cabañas, con el propósito de hacer dos mediciones en una fecha sin evento ni actividades que puedan generar ruido, y otras dos mediciones en los mismos puntos en un día con eventos y actividades, que permitieran determinar el aporte generado por las actividades.

Frente a la obtención de cada una de las mediciones de ruido ambiental, estas fueron implementadas bajo los procedimientos de medición de la Resolución 0627/2006 del MAVDT, Anexo 3 Capítulo II Procedimiento de medición de ruido ambiental.

Una vez obtenidos los registros de ruido ambiental nocturno en los puntos de muestreo seleccionados, procedimos a comparar los valores de cada punto según el uso de suelo predominante con los Estándares Máximos Permisibles de Niveles de Ruido Ambiental, Artículo 17 del Capítulo III Resolución 0627/2006, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.



## 6.7.7 INICIATIVAS EN PROGRAMAS DE POSCONSUMO

### Programa Pilas con el ambiente

Del punto ubicado en el Supermercado de la Puerta de Sol se entregaron para disposición final, durante los meses de agosto y diciembre de 2016, un total de 61,6 Kg de pilas y baterías usadas.

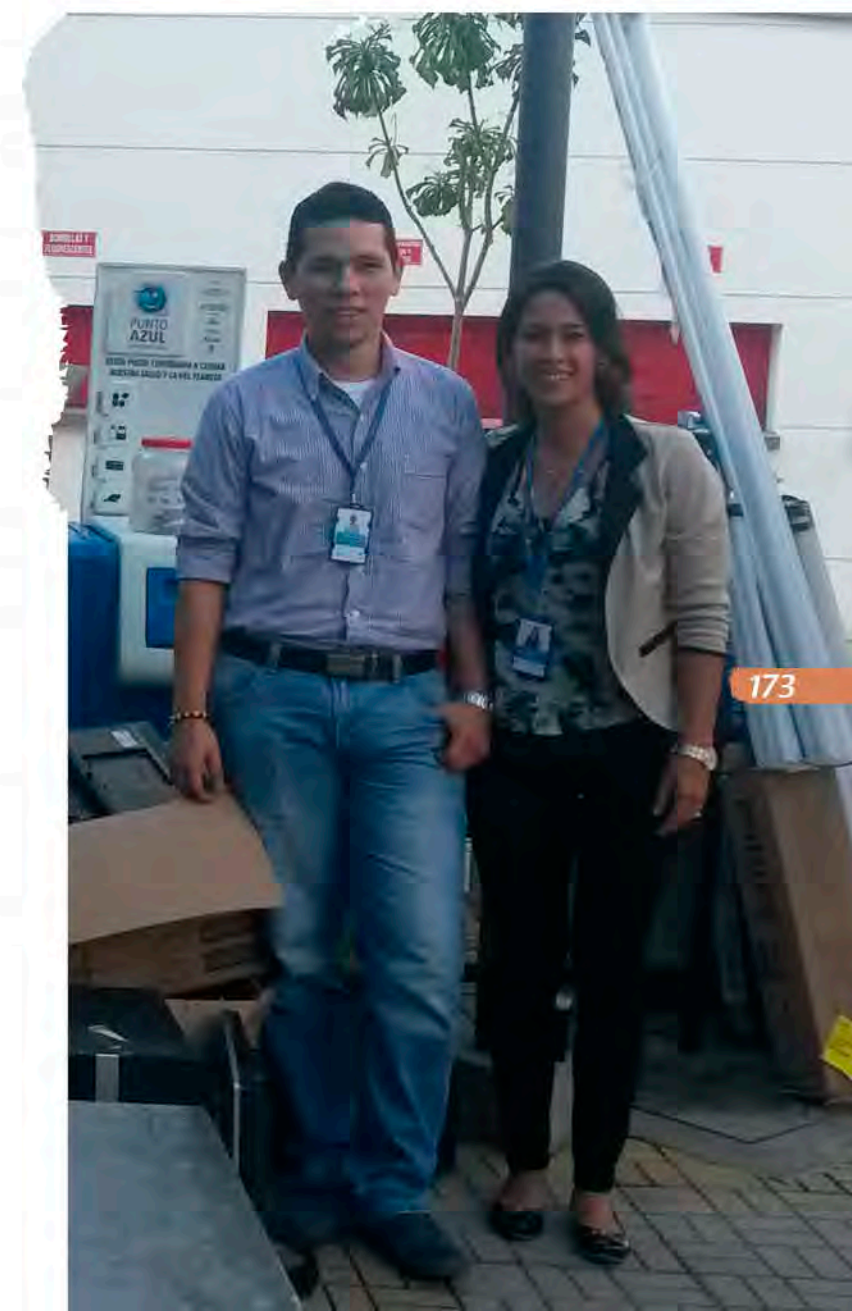
Estos residuos fueron objeto de Almacenamiento Licenciado (Resolución 1634 por la cual se otorga la licencia Ambiental a la empresa GAIA Vitare), para su posterior gestión mediante alternativas de aprovechamiento.

### Tubos fluorescentes

Se entregaron al gestor autorizado DESCONT S.A., 85 Kg de tubos fluorescentes para disposición final, asegurando un manejo ambientalmente seguro de dichos residuos con el programa de posconsumo Lúmina.

### Programa de reciclaje gratuito de tóners HP Planet Partners

Durante la vigencia 2016 entregamos para disposición final 23 de cartuchos tóner originales Hewlett Packard. HP apoya a la Fundación Omacha desde el 2007 financiando la investigación y conservación de especies y ecosistemas acuáticos amenazados en Colombia.





#### V Jornada Nacional Gratuita Posconsumo ANDI

En octubre de 2016, se entregaron en el marco de la V Jornada Nacional gratuita Posconsumo organizada por la ANDI a la empresa LITO S.A., un total de 58 elementos entre CPU, teclados, portátiles, pantallas, teléfonos, entre otros, que fueron destinados a través del programa EcoCómputo para las actividades de:

#### **Destrucción y limpieza de datos de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos).**

- ❁ Despiece y segregación para el tratamiento y aprovechamiento.
- ❁ Recuperación de materiales ferrosos, no ferrosos, plásticos, entre otros, que se incorporan como materia prima para la elaboración de nuevos productos.
- ❁ Gestión ambientalmente segura de los excedentes, generados en todas las operaciones, de componentes de manejo especial y peligroso.
- ❁ Tratamiento y disposición final segura de los residuos peligrosos de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
- ❁ En noviembre, también se entregaron 2.790 Kg de RAEE´s a la empresa ECORAEE Zona Franca S.A.S.

174

## 6.7.8 INICIATIVAS EN EL MEJORAMIENTO AMBIENTAL DE CAJASAN

- ❁ Cambio de sistema de iluminación tradicional por sistema LED en la zona de ampliación del piso de ventas del Supermercado Cajasan Puerta del Sol.
- ❁ Cambio de sistema de iluminación tradicional por sistema LED en la IPS Cajasan Ciudadela Real de Minas
- ❁ Cambio de sistema de iluminación tradicional por sistema LED en el Centro Deportivo y Cultural, Jardín Duendecillos y CIS Cajasan Girón.
- ❁ Cambio del sistema de aires acondicionados del Hotel Mundo Guarigua en San Gil
- ❁ Rehabilitación del componente ambiental en el Centro Recreacional Campoalegre
- ❁ Mejoramiento de operación eléctrica Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Centro Recreacional Campoalegre



175





## 7. INDICADORES GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	Responsable
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	p. 10-15	1.1 Informe del Director - 1.2 Informe del Consejo Directivo
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	p. 22	2. Nuestro Informe
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	p. 29-37	3.2 Nuestros Servicios
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	p. 38	3.3 Nuestras dimensiones
G4-6	Número de países donde opera la organización, y nombres de aquellos países donde la organización tiene operaciones significativas o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad incluidos en el reporte.	p. 38	3.3 Nuestras dimensiones
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p. 26	3. Así trabaja nuestra organización
G4-8	Mercados servidos (incluyendo desglose geográfico, sectores servidos, y tipos de clientes y beneficiarios).	p. 38	3.3 Nuestras dimensiones
G4-9	Dimensiones de la organización	p. 38	3.3 Nuestras dimensiones
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género	p. 145-152	6.5 Nuestro Talento Humano - Tipos de contratación (Gestión Humana)
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubierto por convenios colectivos	p. 149-150	6.5 Nuestro Talento Humano - Tipos de contratación (Gestión Humana)
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	p. 165 - 167	6.6 Nuestra red de proveedores (Abastecimiento y Logística)
G4-13	Cambios significativos durante el periodo reportado en relación al tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	p. 65 -66	4.4.3 Cambios y desafíos ( Auditoría, Tecnología, Contabilidad)
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p. 83 - 84	5.3 Gestión de Riesgos (Auditoría Interna)
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	p. 132-138	6.3 Nuestra Gestión Socialmente Responsable (FONIÑEZ - JEC- AIN-FOSFEC)
G4-16	Asociaciones (como asociaciones industriales) y organizaciones de defensa nacional o internacional a las que la organización pertenece.	p. 96-97	5.5 Iniciativas externas (Planeación y Gestión y cada Unidad de Negocio en su informe reporta la vinculación a asociaciones y gremios)

## Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Caja Santandereana de Subsidio Familiar, Cajasas	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	p. 55	4.3 Materialidad (continuación del ejercicio establecido con la consultora CREO)
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 57	4.3 Materialidad (continuación del ejercicio establecido con la consultora CREO)
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	p. 57	4.3 Materialidad (continuación del ejercicio establecido con la consultora CREO)
G4-21	Cobertura de cada Aspecto material por fuera de la organización.	p. 57	4.3 Materialidad (continuación del ejercicio establecido con la consultora CREO)
G4-22	Indique el efecto de cualquier re-expresión de información incluida en reportes anteriores, y la razón de tal re-expresión.	No hubo lugar a reexpresión de información publicada en Informes anteriores	
G4-23	Cambios significativos de anteriores periodos de reporte en el alcance y límites de aspectos	El ejercicio de materialidad fue actualizado teniendo en cuenta las características de la organización durante 2016	

## Participación de los grupos de interés

G4-24	Lista de grupos de interés con los cuales la organización se relaciona.	p. 43	4.1 Esquema grupos de interés (Unidad de Planeación y Gestión)
G4-25	Bases para la identificación y selección de grupos de interés con quienes la organización se relaciona.	p. 43 / 44-47	4.1 Esquema grupos de interés (Unidad de Planeación y Gestión - Unidad de Alianzas)
G4-26	Enfoque de relación con grupos de interés, incluida frecuencia de relacionamiento por grupo, y una indicación de si algún mecanismo de relacionamiento fue llevado a cabo como parte del proceso de preparación del reporte.	p. 48-54	4.2 Mecanismos de Comunicación (USE Comunicaciones)
G4-27	Temas clave y preocupaciones que hayan surgido a través del relacionamiento con grupos de interés, y cómo la organización ha respondido a estos, por medio del reporte. Indique los grupos de interés que manifestaron cada uno de los temas clave y preocupaciones.	p. 55	4.3 Materialidad (continuación del ejercicio establecido con la consultora CREO)

Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo reportado (año fiscal o calendario) para la información suministrada.	p. 22	2. Nuestro Informe
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente (si lo hubiere).	2015	
G4-30	Ciclo de reporte (anual, bienal, etc).	Anual	
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte o su contenido.	p. 22	2. Nuestro Informe
G4-32	Opción "de conformidad" con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	p. 22	2. Nuestro Informe
G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria.	La memoria no fue revisada por parte de verificadores externos	

Gobierno			
G4-34	Estructura de Gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identifique cualquier comité responsable de la toma de decisiones sobre impactos económicos, ambientales y sociales.	p. 74-97	5. Nuestro Gobierno Corporativo (Gerencia de Gobierno Corporativo, Unidad Auditoría Interna, Unidad de Planeación y Gestión, Secretaría Dirección General proporciona los miembros del Consejo Directivo)
G4-38	Indique la composición del máximo órgano de Gobierno y sus comités.	p. 74 - 77	5. Nuestro Gobierno Corporativo (Unidad de Auditoría Interna)

Ética e integridad			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, como códigos de conducta y códigos de ética, que la organización ha adoptado.	p. 27, 28, 85, 86, 92, 93	3.1 Nuestra esencia, 5.4.1 Política Anticorrupción (Código de Ética y Buen Gobierno), 5.4.3 Ética y Transparencia (Código de Ética y Buen Gobierno)

### CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa	
<b>Económicos</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 100 - 105	6.1 Nuestro Desempeño Económico (Informe financiero de Asamblea 2016)

Consecuencias económicas indirectas			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	p. 106	6.1.1 Inversión en nuevas sedes (Control financiero y presupuestal, Planeación y Gestión)
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	p. 108 - 111	6.2 Experiencias de valor superior (Programas de Subsidio en especie)

Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	p. 166 - 167	6.6 Nuestra Red de proveedores (Abastecimiento y Logística)

Ambientales			
Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno	p. 170	6.7.2 Consumo de energía 2016 (Líder de Gestión Ambiental)
G4-EN6	Reducción del consumo energético	p. 170	6.7.2 Consumo de energía 2016 (Líder de Gestión Ambiental)

Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	p. 169	6.7.1 Consumo de agua 2016 (Líder de Gestión Ambiental)

Efluentes y residuos			
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	p. 171, 174, 175, 176	6.7.3 Tratamiento de residuos IPS Cajasan, 6.7.6 Monitoreo de ruido Centro Recreacional Campoalegre y 6.7.7 Iniciativas en programas posconsumo (Líder de Gestión Ambiental)

Productos y servicios			
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	p. 172, 173, 177	6.7.4 Manejo de vertimientos en la IPS Cajasan Ciudadela, 6.7.5 Renovación concesión aguas superficiales Centro Recreacional Campoalegre y 6.7.8 Iniciativas en el mejoramiento ambiental de Cajasan (Líder de Gestión Ambiental)

Laborales			
Empleo			
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	p. 153-158	6.5.2 Pensando en el bienestar de nuestros colaboradores (Gestión Humana)
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género	p. 159 - 160	6.5.3 Salud y Seguridad en el Trabajo (Gestión Humana)

## Salud y seguridad en el trabajo

G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	p. 160 - 162	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) (Gestión Humana)
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	p. 159 - 160	6.5.3 Salud y Seguridad en el Trabajo (Gestión Humana)

## Capacitación y educación

G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral	p. 163 - 164	6.5.4 Formación y Capacitación (Gestión Humana)
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	p. 163 - 164	6.5.4 Formación y Capacitación (Gestión Humana)
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional	p. 158	Evaluación de desempeño (Gestión Humana)

## Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	p. 151, 152	Contribuimos con la igualdad, inclusión y equidad (Gestión Humana)
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------

## Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	p. 152	Contribuimos con la igualdad, inclusión y equidad (Gestión Humana)
---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------

## Derechos humanos

### No discriminación

G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	p. 94 - 95	5.4.4 Derechos Humanos (Código de Ética y Buen Gobierno)
--------	-------------------------------------------------------------------	------------	----------------------------------------------------------

### Libertad de asociación y negociación colectiva

G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	p. 94 - 95	5.4.4 Derechos Humanos (Código de Ética y Buen Gobierno)
--------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	----------------------------------------------------------

### Trabajo infantil

G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	p. 94 - 95	5.4.4 Derechos Humanos (Código de Ética y Buen Gobierno y Responsabilidad Social)
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------

### Trabajo forzoso

G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	p. 94 - 95	5.4.4 Derechos Humanos (Código de Ética y Buen Gobierno y Responsabilidad Social)
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------

## Sociedad

### Comunidades locales

G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	p. 132-138	6.3 Nuestra Gestión Socialmente Responsable (FONINÉZ - JEC- AIN-FOSFEC)
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------

### Lucha contra la corrupción

G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	p. 85 - 91	5.4 Gestión de la Ética y la Anticorrupción (Código de Ética y Buen Gobierno)
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------

### Políticas públicas

G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	p. 132-138	6.3 Nuestra Gestión Socialmente Responsable (FONINÉZ - JEC- AIN-FOSFEC)
--------	----------------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------

Responsabilidad sobre productos

Etiquetado de los productos y servicios

G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	p. 139-143	6.4 Nuestros clientes (Líder de Gestión al Cliente)
--------	------------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------

Privacidad de los clientes

G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	p. 144	Protección de datos personales (Auditoría Interna, Aportes y Cuota Monetaria)
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------



**Caja Santandereana de Subsidio Familiar, Cajasán**

Sede administrativa

Cra. 27 No. 61 - 78 Puerta del Sol

PBX (577) 643 44 44

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